

## KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PADANG

### *Public Satisfaction With The Department of Population and Civil Registration in The City of Padang*

---

Gizhella Mulyani Putri<sup>1</sup>

Ria Ariany<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Andalas, Padang,  
Sumatera Barat, Indonesia

<sup>2</sup>Universitas Andalas, Padang,  
Sumatera Barat, Indonesia

email:  
gizhellamulyani@gmail.com

---

#### Abstrak

Pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas proses pelayanan serta untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan kuisioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap pelayanan kepada masyarakat. Maka dari itu Aparatur Sipil Negara harus mengetahui bahwa pentingnya mengacu Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam bekerja agar lebih efektivitas proses pelayanannya dan dapat diberikan secara maksimal sesuai dengan harapan masyarakat yang menerima pelayanan tersebut.

**Kata Kunci:**  
pelayanan publik  
kepuasan masyarakat

**Keywords:**  
public service  
community satisfaction

#### Abstract

*Public services at the Department of Population and Civil Registration of the City of Padang. This study aims to determine the effectiveness of the service process and to determine the level of community satisfaction in administrative services at the Padang City Population and Civil Registry Office using qualitative research methods using a questionnaire. The results of the study indicate that there is a significant relationship between Standard Operating Procedures (SOP) and services to the community. Therefore, the State Civil Apparatus must know that it is important to refer to Standard Operating Procedures (SOP) in working so that the service process is more effective and can be provided optimally in accordance with the expectations of the people who receive these services.*

---

## PENDAHULUAN

Pada saat sekarang ini penyelenggaraan pelayanan publik merupakan proses yang sangat strategis karena didalamnya berlangsung interaksi yang cukup intensif antara warga negara dengan pemerintahan. Kualitas produk dan proses penyelenggaraan pelayanan publik dapat diamati, dirasakan, dan dinilai secara langsung oleh masyarakat. Karena pelayanan publik ialah tanggungjawab pemerintah, maka kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah menjadi salah satu indikator dari kualitas pemerintah. Yang mana Aparatur sipil negara merupakan komponen penggerak administrasi negara yang bersentuhan dengan penerima layanan publik sehari-hari, dan merekalah pihak yang seharusnya memiliki kompetensi melalui pendidikan dan pengalaman (Defny Holidin, Dkk 2017:15).

Pelayanan publik merupakan bagian penting bagi setiap masyarakat. Kinerja pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan publik perlu diperhatikan untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan

oleh sebuah organisasi publik yang ada. Berdasarkan penelitian Bastaman (2010:136) dalam Ria & Roni (2013:33), kinerja organisasi publik dalam memberikan pelayanan publik saat sekarang ini dirasakan masih kurang, hamper setiap hari media melaporkan ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah, baik pemerintah kabupaten/kota, maupun propinsi.

Penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks.

Pelayanan publik menurut Undang-undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas

barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkan. Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN No. 25 Tahun 2004). Oleh karena itu badan usaha harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya agar dapat mencapai kesetiaan masyarakat.

Pemerintah sebagai penyedia jasa layanan publik, harus senantiasa meningkatkan kualitasnya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang RI No. 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), maka perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

### **Pelayanan publik**

Pelayanan public secara konseptual dapat dijelaskan dengan menelaah kata demi kata. Menurut kotler sebagaimana dikutip oleh Lukman (2000), disebutkan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Dalam Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, pengertian public sebagai kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan public adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan oleh penyelenggaraan Negara.

Dalam undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public disebutkan pelayanan public sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan public.

Pelayanan publik menurut Sinambela adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerinth terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak teikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pahda prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan dilingkungan BUMN dan BUMD dalam rangka upaya peme uhan kebutuhan masyarakat maupun dalam

rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Suryono, Agus, 2001).

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terhaduhulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Kerena birokrasi publik berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

### **Kepuasan masyarakat**

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkan. Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN No. 25 Tahun 2004). Oleh karena itu badan usaha harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya agar dapat mencapai kesetiaan masyarakat.

Mengacu kepada Peraturan Menteri PAN RB No 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggaraan pelayanan publik, Indeks kepuasan masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka yang ditetapkan dengan skala 1 sampai dengan skala 4

### **METODOLOGI**

#### **1. Metode pengumpulan data**

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

#### **2. Lokasi dan waktu penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Lokasi penelitian ini dipilih dengan berdasarkan pertimbangan bahwa peneliti dapat memperoleh data penelitian yang bersifat primer dan sekunder dengan jangka waktu penelitian pada tanggal 10 Mei 2023 - 9 Juni 2023

#### **3. Populasi dan sampel**

Populasi penelitian ini yaitu masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Populasi yang akan digunakan yaitu masyarakat. Kemudian masyarakat yang dipilih peneliti untuk mengisi kuesioner yaitu masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut.

Sampel pada penelitian ini adalah 10 orang masyarakat yang melakukan pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, penyebaran kuesioner ini dilakukan di wilayah sekitar Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

4. Jenis dan sumber data

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan sekunder yang berbentuk kuantitatif dan kualitatif.

Data primer yaitu data yang diperoleh dari sumber primer, diperoleh melalui responden yaitu pengguna jasa layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang yang memberikan kata-kata atau kalimat pernyataan dan memberikan jawaban dalam kuesioner yang dijadikan sampel.

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari catatan-catatan, buku, laporan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Data yang lain juga didapat dari arsip sebagai sumber data dalam bentuk dokumen .

5. Teknik pengumpul data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara melakukan pengamatan (observasi), wawancara (interview), dan dokumentasi. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer didapat dari wawancara yang dilakukan kepada para Aparatur pemerintah di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Sedangkan data sekunder yang didapatkan yaitu melalui dokumen dan dokumentasi selama penelitian.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Tingkat Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan kuesioner yang telah disebarkan kepada masyarakat sebagai penerima layanan, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

No	Pertanyaan	Baik	Cukup baik	Sangat baik	Kurang baik
1.	Bagaimana pemahaman saudara tentang prosedur pelayanan di kantor	5	6		4

	Disdukcapil ini?				
2.	Bagaimana pendapat saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan di kantor Disdukcapil?	9	3	2	1
3.	Bagaimana menurut saudara tentang tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan di kantor Disdukcapil ini?	7	5	1	2
4.	Bagaimana menurut pendapat saudara tentang mekanisme atau tindak lanjut penanganan pengaduan, saran, dan masukkan pada pelayanan ini?	5	6	2	2
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	5	1	2
7.	Bagaimana menurut saudara tentang ketetapan	6	6	1	2

	pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan di kantor Disdukcapil ini?				
8.	Bagaimana menurut pendapat saudara tentang kenyamanan dilingkungan pelayanan kantor Disdukcapil ini?	5	7	1	2
9.	Bagaimana menurut saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di kantor Disdukcapil ini?	5	6	4	
10.	Bagaimana menurut saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di kantor Disdukcapil ini?	4	7	2	2

1. Mewujudkan 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 berintegrasi dalam melayani penerbitan dokumen kependudukan.

b. Motto

Melayani dengan SOPAN

S: Senyum

O: Obvektifitas

P: Peduli

A: Akuntabilitas

N: Niat kerja untuk ibadah

c. Tugas Disdukcapil Kota Padang

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

Dalam melaksanakan tugasnya, Disdukcapil Kota Padang menyelenggarakan fungsi, yaitu:

1. Perumusan kebijakan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
2. Pelaksanaan kebijakan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang adminstrasi kependudukan dan pencatatan sipil
4. Pelaksanaan administrasi dinas bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

d. Struktur Organisasi

**Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang**

1. Alamat Kantor

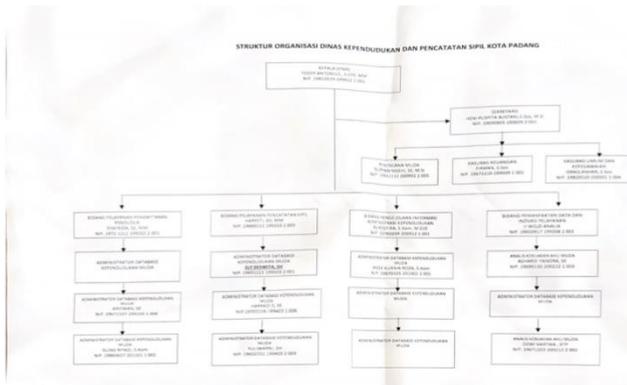
- a) Alamat Kantor Lengkap: Jl. Jend. Sudirman No.1b
- b) No Telpon: (0751)28814
- c) Fax: -
- d) Email: [disdukcapil@padang.go.id](mailto:disdukcapil@padang.go.id)
- e) Web: <http://disdukcapil.padang.go.id>

2. Visi dan Misi

Visi

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

Misi



e. Struktural

1. Kepala Dinas Dukcapil Kota Padang : Teddy Antonius, SSTP, MM
2. Sekretaris Dinas Dukcapil Kota Padang: Heni Puspita Bustani, S.Sos, M.Si
3. Kepala Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil : Haryeti, SH, MM
4. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan : Ir. Welzi Analia
5. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan : Fauzan Ibnovi, ST, M.Si
6. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk : Nurlaili, SH, MM

f. 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.

g. 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

- a. Melakukan Praktik Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN)
- b. Diskriminatif dalam melakukan pelayanan
- c. Meminta / menerima pungutan tidak sah dalam benituk apapun
- d. 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 pelayanan 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 publik

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

## Layanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang

### Pelayanan Pendaftaran Penduduk

1. Form Pendaftaran Orang Asing ITAS dari Luar Negeri
2. Pindah Datang WNI dari Luar Negeri
3. Perpindahan WNI ke Luar Negeri
4. Pindah Datang Penduduk dari Luar Kota-Kabupaten Untuk orang Asing ITAS
5. Perpindahan Penduduk antar Kota-Kabupaten Untuk Orang Asing Izin Tinggal Terbatas
6. Perpindahan Penduduk dalam Satu Kota-Kabupaten Untuk Orang Asing Izin Tinggal Terbatas
7. Pindah Datang Penduduk dari Luar Kota-Kabupaten untuk Orang Asing ITAP
8. Perpindahan penduduk antar kota-kabupaten untuk orang asing
9. Pindah datang
10. Pindah antar kota
11. Pindah dalam kota
12. Penerbitan ulang kartu identitas anak OA
13. Penerbitan kartu identitas anak OA
14. Penerbitan ulang kartu identitas anak WNI
15. Penerbitan kartu identitas anak WNI
16. Penerbitan KTP baru karna rusak, perubahan data / hilang OA
17. Penerbitan KTP-EL baru untuk OA
18. Penerbitan KTP baru karena rusak perubahan data atau hilang
19. Penerbitan KK baru karena hilang atau rusak
20. Penerbitan KK baru karena perubahan data
21. Penerbitan KK baru karena pisah KK dalam satu alamat
22. Penerbitan KK baru karena penggantian kepala keluarga
23. Penerbitan KK baru karena membentuk keluarga baru

### Pelayanan Pencatatan Sipil

1. Pencatatan kelahiran WNI dalam wilayah NKRI
2. Pencatatan kelahiran OA
3. Pencatatan lahir mati
4. Pencatatan kematian
5. Pencatatan perkawinan WNI dalam wilayah NKRI
6. Pencatatan perkawinan untuk orang asing
7. Pencatatan pembatalan perkawinan
8. Pencatatan perceraian
9. Pencatatan pembatalan perceraian
10. Pencatatan pengangkatan anak
11. Pencatatan pengakuan anak yang dilahirkan diluar perkawinan sah menurut hukum atau kepercayaan terhadap Tuhan YME
12. Pengesahan anak
13. Pengesahan anak untuk orang asing
14. Pengesahan anak yang lahir sebelum orang tua menikah secara sah menurut hukum agama
15. Pencatatan perubahan nama penduduk
16. Pencatatan peristiwa penting lainnya bagi penduduk
17. Pembatalan akta
18. Pencatatan pembatalan akta pencatatan sipil
19. Pembatalan akta pencatatan sipil tanpa penetapan pengadilan atau kontrarius actu

### 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 Administrasi penduduk 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.

#### Akta Kelahiran

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.

#### Transkrip Wawancara

Hari/ Tanggal : Senin/ 22 Mei 2023

Tempat : Kantor Dukcapil Kota Padang

Waktu : 13.30 - selesai

Informan : Haryeti, SH, MM

I. Bagaimana profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang?

Jawab:

Bidang teknis khusus bidang pencatatan sipil , ada 2 bidang pelayanan pendaftaran penduduk dan tentang pencatatan sipil, contoh dari pelayanan pendaftaran penduduk misalnya tentang KK, KTP dan KIA, kalau tentang pelayanan pencatatan sipil itu tentang akta-akta dan catatan peristiwa pentingnya disini juga. Semua peraturan se indonesia sama tidak ada yang berbeda, Cuma mungkin pelaksanaan disetiap daerah berdeda-beda ada yang masih manual dan ada yang online, kalau dikota padang ini sudah online dengan aplikasi SIRANCAK jadi memudahkan orang untuk mengakses layanan, kalau dulu orang harus datang langsung beramai-ramai, dengan adanya aplikasi layanan SIRANCAK kita bisa menyelesaikan dokumen masyarakat satu harinya selesai, hari ini dimasukkan hari ini juga selesainya, kalau dulu ada yang dijanjikan seminggu ada juga yang tiga hari. Nah sekarang melalui aplikasi SIRANCAK pendafrannya itu sudah bisa kita selesaikan dalam satu hari. Dibidang perkawinan dan perceraian khusus disini untuk yang non muslim saja kalau yang muslim itu di KUA, dengan terpenuhi syarat-syarat permendagri nomor 108 dan 109 tahun 2019 dan juga peppres tahun 1998 dan 2019.

2. Apa saja hambatan dalam proses pencatatan dan bagaimana cara mengatasinya?

Jawab:

Pada saat sekarang ini kan layanan ada yang online ada yang manual jadi kalau misalnya pendaftaran online itu sudah masuk pendaftarannya dan ditilik oleh petugas operator karena persyaratannya tidak terpenuhi atau diragukan jadi disuruh untuk datang langsung ke kantor melalui pelayanan manual diprosesnya dan dilakukan verifikasi ulang lagi, karean membutuhkan komunikasi anata sesama untuk memastikan data yang dimasukkan asli kalau dari aplikasi tidak bisa atau kurang optimal karena hanya dari sistem. Semua jenis layanan pembuatan akta-akta bersifat gratis tidak ada yang berbayar sama sekali, tidak bersifat bazircos. Kalau kendalanya masyarakat ini tidak mengerti misalnya persyaratannya yang tidak lengkap seperti tidak mempunyai surat kelahiran dan surat nikah karena permasalahan ini ada sebagian orang yang mengambil jalan pintas dengan membayar, orang yang sudah terbias calo tentu saja dia mau membayar dan ternyata punya dia tetep tidak siap dan kemudian dia datang mengadu ke kantor dukcapil. Jadi kalau bisa masyarakat harus mengurus sendiri karena tidak semuanya sulit, pelayanan sekarang ada yang manual dan sudah ada yang online.

3. Batas waktu yang diberlakukan untuk mendapatkan akta kematian yang sudah meninggal?

Jawab:

Kalau sekarang ini bahwa pengurusan surat yang memakai keterangan kematian itu tidak bisa lagi karena harus memakai akta kematian lagi, misalnya tanah, ahli waris dinotasi harus memakai syarat surat keterangan kematian untuk membuat akta kematian , kalau dulu diinstansi lain sudah bisa memakai surat keterangan kematian, sekarang ini susah orangnya sudah meninggal lama akta kematiannya baru sekarang diurus dan dia tidak mempunyai dokumen, misalnya dia meninggal 10 tahun yang lalu sekarang ini dia butuh dokumen untuk menjua tanah atau rumah ke notaris atau balik nama tanah atau mau pensiun dan orang tua sudah meninggal ini ada juga peraturannya berdasarkan permendagri 109 dan berdasarkan putusan pengadilan karena pengadilan bisa membuktikan dia meninggalnya kapan setelah itu baru bisa dibawa ke kantor capil dan baru bisa dibuat akta kematiannya, walau pun sudah lama ada jalan keluarnya tetapi ada beberapa dokumen dan memenuhi persyaratan, dengan mengurus akta kematian bisa mengupdate data penduduk.

4. Bagaimana misalnya seseorang itu meninggal diluar negeri, bagaimana cara mengurus akta kematiannya?

Jawab:

Kalau WNI meninggal diluar negeri dia susah

ditetapkan akta kematiannya cuma harus melapor juga kecapil baik muslim mau pun non muslim harus melapor kecapil bahwa dia telah meninggal kemudian kita akan menerbitkan surat keterangan kematian luar negeri atau dia lahir diluar negeri kita juga akan menerbitkan surat keterangan kelahiran luar negeri atau dia kawin diluar negeri bagi yang non muslin, ada juga sekarang orang yang nikah beda agama kemudia pergi keluar negeri dia harus melapor terlebih dahulu ke kantor dukcapil baru bisa status nikahnya tertulis di KK apabila sudah dilaporkan ke capil, walau pun mereka sudah punya akta kematian dinegara tersebut tetapi harus melapor juga ke capil untuk mencatat semua data dan mencatat peristiwa penting yang terjadi pada seseorang dari mulai dia lahir sampai dia mati. Dalam penerbitan akte ini sesuai undang undang nomor 24 tahun 2013, karena undang undang 23 mengalami perubahan menjadi undang undang no 24 tahun 2013, disana bahwa jenis akta kelahiran ada 4 jadi setiap orang tanpa pengecualian harus bisa membuat akta kelahiran walaupun dia lahir dari orang tua nya yang tidak sah menikah atau dia ditemukan dijalanan dias tetap harus membuat akta kelahiran karena akta kelahiran itu identitas untuk menunjukkan diri seseorang, ada akta kehiran yang lengkap ada nama orang tuanya, ada juga akta kelahiran tetapi nama orang tua tidak ada karena status pernikahan orang tuanya belum tercatat secara sah dihukum negara, ada juga akta kelahiran hanya nama ibunya saja yang tercatat ini akta kelahiran yang tidak diakui sama ayahnya, kemudian akta kelahiran yang tidak mempunyai nama ayah dan ibu ini merupakan akta kelahiran anak yang dibuang dijalan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka disimpulkan bahwa koefisien determinasi menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat . Dengan demikian, hasil analisis menjelaskan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap masyarakat dapat teruji.

1. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan terhadap masyarakat bersifat positif. Artinya, pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
2. Hasil peneliti yang didapatkan dari hasil observasi, wawancara, dan angket maka kepuasan masyarakat dipengaruhi juga oleh factor-faktor lain selain kualitas pelayanan yang tidak dicantumkan dalam penelitian ini.

## REFERENSI

Abdul Mahsyar, Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Ejournal.unismuh. Vol. 1, No.2, Oktober 2011*

Suhartoyo Impelentasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative law & Governance Journal. Vol 2 Issue 1, March 2019*

<https://disdukcapil.padang.go.id>

Aliandro, Nugi, Kusdarini, Roni Ekha Putera. 2021. *Inovasi Pelayanan*

Pelayanan Capil Padang-SIRANCAK KOTA PADANG

<https://online.disdukcapil.padang.go.id>

Wahyu Apriansyah, Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Pandeglang. *Skripsi, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang, Agustus 2016*

Cv.Reswara, Laporan Akhir Survey Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2019, *Dinas Pmptsp, Bandung*

Kurnia Wati, Nila, Tipologi Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang Selatan di Masa Pandemi 2021. *Jurnal of Government-JOG*

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.