

**Table Of Content**

**Journal Cover** ..... 2  
**Author[s] Statement** ..... 3  
**Editorial Team** ..... 4  
**Article information** ..... 5  
    Check this article update (crossmark) ..... 5  
    Check this article impact ..... 5  
    Cite this article ..... 5  
**Title page** ..... 6  
    Article Title ..... 6  
    Author information ..... 6  
    Abstract ..... 6  
**Article content** ..... 7

---

# Academia Open



*By Universitas Muhammadiyah Sidoarjo*

---

## Originality Statement

The author[s] declare that this article is their own work and to the best of their knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the published of any other published materials, except where due acknowledgement is made in the article. Any contribution made to the research by others, with whom author[s] have work, is explicitly acknowledged in the article.

## Conflict of Interest Statement

The author[s] declare that this article was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

## Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode>

## EDITORIAL TEAM

### Editor in Chief

Mochammad Tanzil Multazam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

### Managing Editor

Bobur Sobirov, Samarkand Institute of Economics and Service, Uzbekistan

### Editors

Fika Megawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Mahardika Darmawan Kusuma Wardana, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Wiwit Wahyu Wijayanti, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Farkhod Abdurakhmonov, Silk Road International Tourism University, Uzbekistan

Dr. Hindarto, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Evi Rinata, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

M Faisal Amir, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Dr. Hana Catur Wahyuni, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Complete list of editorial team ([link](#))

Complete list of indexing services for this journal ([link](#))

How to submit to this journal ([link](#))

## Article information

**Check this article update (crossmark)**



**Check this article impact (\*)**



**Save this article to Mendeley**



(\*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

**Resources in the Package C Death Certificate Service at the Population and Civil Registration Service of Sidoarjo Regency**

*Sumber Daya Dalam Pelayanan Paket C Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo*

**Sakti Tia, sakti.ati12@gmail.com, (0)**

*Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia*

**Lailul Mursyidah, lailulmursyidah@umsida.ac.id, (1)**

*Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia*

<sup>(1)</sup> Corresponding author

**Abstract**

The purpose of this research is to describe and analyze the service package c death certificate at the Department of Population and Civil Registration of Sidoarjo Regency. This study used a qualitative type method approach which took place in the Sidoarjo District Civil Service Office as the location of the research. This research is presented with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The technique of determining the informants used purposive sampling, and data analysis was carried out by data collection techniques, data reduction, data presentation, and conclusions or verification. The results of this study use the theory of public service quality which can be seen from the unfulfilled resources of the Sidoarjo Ministry of Civil Service and Civil Service, based on a review of several dimensions such as Tangible, which shows a lack of employees in the issuance of death certificates and insufficient sarpras, Reliability. (Reliability) there are SOPs stated in the Perbup), Responsiviness (Response) becomes less than optimal because the number of employees in the publishing division is only 2 (two) people and the applicant is 40 people each day, the Sidoarjo Dispendukcapil Assurance issues death certificates, KK, KTP, and Emphaty (Empathy) can be seen from the services that have met the service standards of the OPD (Regional Apparatus Organization), but it is necessary to add additional employees in the publishing department so that the service can be maximized.

---

Published date: 2021-08-16 00:00:00

---

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dasar hak-hak setiap penerima pelayanan publik. Penerima pelayanan publik disini adalah seluruh warga negara atau masyarakat umum. Penyelenggaraan pelayanan publik salah satunya adalah instansi pemerintahan. Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dikatakan Pelayanan Publik adalah 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik harus dilakukan secara efisien. Salah satu visi dari otonomi daerah adalah mengetahui persoalan dan kebutuhan dari masyarakat [1].

Kualitas pelayanan publik yang baik merupakan tujuan utama pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan dikatakan efektif apabila masyarakat mendapat kemudahan pelayanan dengan prosedur yang jelas singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Kepuasan masyarakat menjadi indikator penting dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat untuk kemudian menciptakan inovasi dan strategi pelayanan yang efisien. Kualitas pelayanan ini "diukur" menggunakan 5 dimensi yaitu, *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) [2].

Salah satu bentuk layanan instansi pemerintahan adalah administrasi kependudukan. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Tujuan utama penyelenggaraan kegiatan administrasi kependudukan adalah terwujudnya tertib administrasi kependudukan adanya kejelasan bukti diri dan kepastian hukum tentang peristiwa dan status kependudukan yang lengkap cakupannya, akurat, handal, serta mampu menggambarkan karakteristik penduduk [3].

Pelayanan administrasi kependudukan ini meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK) Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), surat pindah, dan Kartu Identitas Anak (KIA) sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perkawinan, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak pencatatanperubahan nama pencatatanperubahan status anak, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan. Salah satu bentuk pelayanan administrasi kependudukan adalah pengurusan pencatatan akta kematian. Hal ini diatur dalam pasal Ayat 44 (1) Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan yang berbunyi: "Setiap kematian wajib dilaporkan oleh ketua rukun tetangga atau nama lainnya di domisili penduduk kepada Instansi Pelaksana setempat paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal kematian. Manfaat dari pelaporan kematian yakni untuk keperluan pemerintah dalam sistem akurasi data kependudukan, serta dalam pengurusan ahli waris, pengurusan taspren serta perubahan status seseorang.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo (Dispendukcapil) merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang melaksanakan pelayanan publik yang mempunyai tugas dan kewenangan untuk menerbitkan akta kematian. Untuk melaksanakan kewenangan tersebut Pemerintah Kabupaten Sidoarjo mengeluarkan Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2016 Tentang Paket Layanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dimana dalam Peraturan Bupati tersebut terdapat 3 paket diantaranya adalah: Paket A (akta perkawinan), Paket B (akta perceraian), Paket C (akta kematian) [4].

Dalam pelayanan paket c akta kematian di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo menunjukkan beberapa permasalahan seperti, sumber daya yang kurang memadai, membuat pelayanan memakan waktu cukup lama Berdasarkan melihat tabel hasil rekapitulasi jumlah pembuatan Akta Kematian di Kabupaten Sidoarjo di bawah ini.

## Tabel 1.1

### Rekapitulasi Akta Kematian Kabupaten Sidoarjo

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

(2019)

Tabel 1.1 menunjukkan kenaikan sekitar 300-800 akta kematian yang diterbitkan oleh Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo sepanjang tahun 2016 hingga 2019. Tabel tersebut, juga memaparkan adanya antusias atau partisipasi dari masyarakat sebagai pemohon terkait layanan Paket C Akta Kematian. Sehingga, pada setiap tahunnya jumlah pemohon dan penerbitan akta kematian menjadi bertambah. Akan tetapi, menurut hasil wawancara dengan Kepala Dispendukcapil Sidoarjo Bapak Drs. Medi Yulianto, MSi terdapat kendala kurangnya tenaga pegawai yang terkadang menjadi implementasi paket layanan tersebut tidak efektif [5].

Berdasarkan Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan menyatakan bahwa Kecamatan berkedudukan sebagai bagian wilayah dari Kabupaten/Kota yang dipimpin oleh seorang camat yang memiliki kedudukan sebagai kepala perangkat daerah di kecamatan dan pelaksana urusan pemerintahan umum di wilayah kecamatan salah satunya adalah pelayanan terpadu penerbitan Kartu Keluarga bagi keluarga almarhum yang ditinggalkan. Dalam hal ini, adanya tumpang

tindih tupoksi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dengan kecamatan. Maka dari itu, penelitian ini diharapkan dapat mendiskripsikan dan menganalisis pelayanan paket c akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Timur [6].

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2013) menyatakan bahwa penelitian deskriptif ialah penelitian yang dilaksanakan untuk mencari tahu variabel mandiri baik satu variabel maupun lebih dari satu variabel (*independent*) tanpa adanya sebuah perbandingan, ataupun mengkaitkan dengan variabel yang lain. Dipilihnya jenis deskriptif ini seba lebih memberikan paparan yang jelas tentang suatu permasalahan yang sedang diteliti [10]. Maka itu, penelitian ini bermaksud untuk memberikan pemahaman, penjelasan, dan gambaran berupa deskripsi mengenai pelayanan paket c akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Timur.

- **P ENDAHULUAN**
- **M ETO DE PENELITIAN**
- **H ASIL DAN P EMBAHASAN**

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan penelitian pelayanan paket c akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Timur, yaitu Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, Kepala Seksi Bidang Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian (Dispendukcapil) Kabupaten Sidoarjo, dan masyarakat atau pemohon pelayanan Paket C Akta Kematian. Pelaksanaan penelitian dilakukan selama kurang lebih enam bulan, dengan mendatangi lokasi penelitian dimana penulis melakukan wawancara secara mendalam dengan informan di kantor Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo. Sebagai panduan wawancara menggunakan teori kualitas pelayanan publik, seperti *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Namun, diantara kelima dimensi tersebut yang memunculkan sebuah permasalahan sesuai kondisi lapangan adalah dimensi *tangible* (bukti fisik).

Bentuk wujud dari kualitas paket C adalah ruang pelayanan Dispendukcapil Sidoarjo yang kurang luas, disebabkan dari kurangnya kesadaran dari pemohon yang mengajak masuk pengantar untuk menunggu layanan Paket C Akta Kematian di ruangan. Selain itu, penempatan sarpras penunjang lain seperti, penempatan papan pengumuman dan informasi yang kurang tepat yaitu berada di area parkir. Maka dari itu, sulit diketahui oleh pemohon. Kemudian proses penerbitan akta kematian selama 7 (tujuh) hari masa kerja dikarenakan pegawai pada bagian tersebut hanya berjumlah hanya 2 (dua) orang dan pemohon berjumlah 40 orang tiap harinya. Sehingga, kuantitas dan kualitas dari pegawai serta sarana prasarana pendukung Dispendukcapil Sidoarjo perlu ditingkatkan demi memenuhi kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

- **Hasil Penelitian**
- **D imensi *T angible* (bukti fisik)**
- **Pembahasan Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan telah ditemukan masalah terkait sumber daya pegawai dan fasilitas atau sarana dan prasarana pelayanan Paket C Akta Kematian di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo kurang terpenuhi. Selain itu, jumlah petugas bagian penerbitan akta kematian yang kurang memadai, mengakibatkan penyelesaian akta kematian memakan waktu yang cukup lama.

Berdasarkan temuan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut :

Sumber daya dalam pelayanan paket c akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang di sesuaikan dengan kondisi di lapangan, menarik kesimpulan bahwa di pelayanan paket c akta kematian ditinjau dari dimensi *tangible* (bukti fisik) belum maksimalnya sarana dan prasarana pelayanan dan pegawai bagian penerbitan akta kematian yang kurang memadai.

- Kesimpulan
- Saran

Sumber daya dalam pelayanan paket c akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo perlu penambahan staff atau pegawai. Jika rekrumen pegawai honor dirasa banyak mengeluarkan biaya operasional, sebaiknya membuka peluang untuk mahasiswa/i universitas yang berada di Sidoarjo untuk mengikuti magang agar mendapat pengalaman dan dapat membantu pegawai Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo pada bagian penerbitan akta kematian. Selain itu, fasilitas berupa ruang pelayanan Dispendukcapil Sidoarjo yang kurang luas dan penempatan sarpras penunjang lain kurang tepat. Diharapkan Dispendukcapil Sidoarjo mengingatkan atau membuat pengumuman untuk yang memasuki ruang pelayanan di khususkan hanya untuk pemohon dan untuk pengantar diharapkan tidak menunggu di area Dispendukcapil.

## **U CAPAN T ERIMA K ASIH**

Penulis menyadari bahwasannya penyusunan dalam artikel ini tidak terlepas dari bantuan dari semua pihak yang



sudah membantu hingga terselesaikannya penulisan artikel. Penulis menyampaikan terimakasih kepada Ibu Dyah Rina Pujiastuti, S.H, M.M, selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, Ibu Dra. Dwi Puryani selaku Kepala Seksi Bidang Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian (Dispendukcapil) Kabupaten Sidoarjo, dan masyarakat atau pemohon pelayanan Paket C Akta Kematian.

## References

1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Hardiansyah, Dr. (2011). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Gava Media. Yogyakarta.
3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
4. Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2016 Tentang Paket Layanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
5. Dispendukcapil (2019) "Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo". <http://dispendukcapil.go.id> (diakses 03 Januari 2019)
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
7. Tjiptono, Fandy. (2005). Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media: Yogyakarta.
8. Siagian. (2019). Administrasi: Kependudukan. Bumi Aksara: Jakarta.
9. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 2 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Sidoarjo.
10. Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D. Alfabeta: Bandung.