

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Achmad Nurmandi. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*, Yogyakarta: PT Sinergi Visi Utama.
- Ahmad, Badu. 2018. *Pelayanan Publik Teori dan Praktik*, Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari.
- Banga, Wempy. 2018. *Kajian Administrasi Publik Kontemporer Konsep, Teori dan Aplikasi Edisi Revisi*, Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Daraba, Dahyar. 2019. *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Makassar: Penerbit Leisyah
- Hardiansyah. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media.
- Muhammad. 2019. *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*, Aceh: Unimal Press.
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Rahman, Mariati. 2017. *Ilmu Administrasi. I. ed. Sobirin*, Makassar: CV. Sah Media.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung: CV Mandar Maju.
- Silalahi, Ulbert. 2016. *Studi Tentang Ilmu Administrasi*, Bandung: Sinar Baru Algensindo.

Sinambela. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Makassar: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta

Suliyanto. 2018. *Metode Penelitian Bisnis untuk Skripsi, Tesis, & Disertasi*, Yogyakarta: Andi Offset.

### **Karya Ilmiah**

Andriansyah, A. 2021. Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. *Jurnal Syntax Transformation*, 2(4), 422-432.

Regina Fitriani Rendo, P. S., & Purwaningsih, A. 2019. Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(3), 22-28.

Tude, N. E., Pioh, N., & Waworundeng, W. 2020. Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara. *JURNAL EKSEKUTIF*, 1(4).

### **Website**

[data.bandung.go.id](http://data.bandung.go.id)

[disdukcapil.bandung.go.id](http://disdukcapil.bandung.go.id)

### **Dokumen:**

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN.7/2003

Peraturan Walikota Bandung Nomor 19 Tahun 2019 tentang Pembentukan Nomenklatur Jabatan Pelaksana.

Peraturan Walikota Bandung Nomor 1391 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Peraturan Walikota Bandung Nomor 1410 Tahun 2016 tentang Persyaratan dan Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 03 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 10 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

### **Lain-lain**

Instagram Resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, <https://instagram.com/disdukcabilbdg/>

Twitter Resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, <https://twitter.com/DisdukcabilBdg>

### **Wawancara**

Pinondang, *Wawancara Pribadi*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, 11 Mei 2022.

Iman, *Wawancara Pribadi*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, 11 Mei 2022.

Nandang, *Wawancara Pribadi*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, 11 Mei 2022.

Rositania, *Wawancara Pribadi*, Masyarakat, Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, 17 Mei 2022.

Supriharta, *Wawancara Pribadi*, Masyarakat, Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, 17 Mei 2022.

Ika, *Wawancara Pribadi*, Masyarakat, Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, 17 Mei 2022.

# LAMPIRAN

## Lampiran 1

### Pedoman Observasi

#### KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KEMATIAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG

**1) Fokus Observasi:**

Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

**2) Waktu Observasi:**

Maret

**3) Tempat Observasi**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

**4) Pedoman Observasi**

NO	DIMENSI	INDIKATOR	YA/TIDAK
1	Tangible (Berwujud)	1. Penampilan petugas	
		2. Kenyamanan tempat	
		3. Kemudahan proses pelayanan	
		4. Kedisiplinan petugas	
		5. Penggunaan alat bantu	
2	Reliability (Keandalan)	1. Kecermatan petugas	
		2. Standar pelayanan yang jelas	
		3. Kemampuan penggunaan alat bantu	
		4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu	
3	Responsiveness (Ketanggpan)	1. Merespon setiap pelanggan	
		2. Pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat	
		3. Respon keluhan pelanggan	
4	Assurance (Jaminan)	1. Tepat waktu	
		2. Kepastian biaya	
		3. Legalitas pelayanan	
5	Emphaty (Empati)	1. Mendahulukan pemohon	
		2. Melayani dengan sikap yang ramah, santun, tidak diskriminatif, dan menghargai	

## **Lampiran 2**

### **Pedoman Wawancara**

#### **KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KEMATIAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG**

##### **A. Tangible (Berwujud)**

- 1) Bagaimana tampilan petugas pelayanan pembuatan akta kematian?
- 2) Bagaimana sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?
- 3) Bagaimana tata ruang tempat pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?
- 4) Bagaimana kecakapan petugas pelayanan pembuatan akta kematian dalam menggunakan alat bantu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?
- 5) Bagaimana cara masyarakat untuk mendapatkan informasi mengenai persyaratan atau pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

##### **B. Reliability (Kehandalan)**

- 1) Bagaimana kecermatan petugas pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?
- 2) Bagaimana SOP (*Standard Operating Procedure*) pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

- 3) Bagaimana kemampuan petugas pelayanan pembuatan akta kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam menggunakan alat bantu proses pembuatan akta kematian?
- 4) Bagaimana keahlian petugas pelayanan pembuatan akta kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam menggunakan alat bantu proses pembuatan akta kematian saat melayani masyarakat?

**C. Responsiveness (Ketanggapan)**

- 1) Bagaimana respon dan tindakan petugas apabila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan dalam proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?
- 2) Bagaimana ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?
- 3) Jika ada keluhan atau aspirasi masyarakat terhadap pelayanan pembuatan akta kematian, bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung memperbaiki atau merealisasikan kualitas pelayanan pembuatan akta kematian?

**D. Assurance (Jaminan)**

- 1) Berapa lama estimasi waktu yang dijanjikan kepada masyarakat terkait pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?
- 2) Apakah jaminan estimasi waktu tersebut sudah sesuai SOP (*Standard Operating Procedure*) yang telah ditentukan?

- 3) Apakah pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sudah tepat waktu?
- 4) Apa jaminan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung jika terjadi keterlambatan pembuatan akta kematian?
- 5) Berapa biaya yang diperlukan untuk membuat akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?
- 6) Apakah pembuatan akta kematian sudah sesuai regulasi yang ditentukan?

**E. Emphaty (Empati)**

- 1) Bagaimana sikap petugas pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung kepada masyarakat?
- 2) Apakah prioritas utama petugas pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?
- 3) Apakah petugas pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung mendahulukan kepentingan masyarakat dibandingkan kepentingan lainnya saat dalam proses pelayanan?
- 4) Bagaimana cara petugas pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung memperlakukan masyarakat?

### Lampiran 3

## Dokumentasi Wawancara Dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan

### Sipil Kota Bandung



## Lampiran 4

### Dokumentasi Wawancara Dengan Masyarakat



## Lampiran 5

### Member Check

#### MEMBER CHECK

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dra. Pinondang

Jabatan : Sub Koordinasi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian

Menyatakan dengan benar bahwa telah melaksanakan wawancara untuk keperluan penelitian skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung” yang dilakukan oleh nama sebagaimana disebut di bawah ini:

Nama : Zulva Salsabila

Pekerjaan : Mahasiswa

NPM : 182010169

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Perguruan Tinggi : Universitas Pasundan

Dan saya tidak keberatan nama yang ada dalam penelitian ini dicantumkan guna keperluan keabsahan data dalam penelitian ini. Demikianlah, semoga data ini dapat dipergunakan dengan sebagaimana mestinya.

Bandung, 17 Mei 2022



Dra. Pinondang

#### MEMBER CHECK

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Iman Firdaus Anwar, S.T.

Jabatan : Operator Back Office Akta Kematian

Menyatakan dengan benar bahwa telah melaksanakan wawancara untuk keperluan penelitian skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung” yang dilakukan oleh nama sebagaimana disebut di bawah ini:

Nama : Zulva Salsabila

Pekerjaan : Mahasiswa

NPM : 182010169

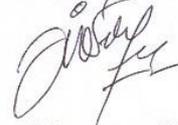
Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Perguruan Tinggi : Universitas Pasundan

Dan saya tidak keberatan apabila nama yang ada dalam penelitian ini dicantumkan guna keperluan keabsahan data dalam penelitian ini. Demikianlah, semoga data ini dapat dipergunakan dengan sebagaimana mestinya.

Bandung, 17 Mei 2022



Iman Firdaus Anwar, S.T.

## Lampiran 6

### Transkrip Wawancara

#### INFORMAN 1

- Waktu Wawancara : 11 Mei 2022
- Lokasi Wawancara : Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung (Jl. Ambon No. 1B, Citarum, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat, 40115)
- Narasumber : Iman Firdaus Anwar, S.T
- Jenis Kelamin : Laki-laki
- Jabatan : Operator Back Office Seksi Akta Kematian

#### Hasil Wawancara

1. Bagaimana tampilan petugas pelayanan pembuatan akta kematian?  
Jawaban :  
“Kualitas pelayanan alhamdulillah diapresiasi oleh masyarakat cukup bagus. Kalau dari sisi penampilan kan setiap pegawai dituntut untuk berpenampilan rapi, berbicara sopan, lalu bersikap santun dalam berbicara. Selain dari penampilan fisik, yang kedua attitude, itu harus karena kita pelayanan publik. Sekalinya tidak ada yang sesuai pasti akan menjadi catatan. Kalau segi pakaian dari loket beberapa hari ada yang dikasih seragam. Ada satu hari seragam sama. Terus untuk pakaian mengikuti dress code. Kalau setiap hari ada yang ganti, tergantung hari nya. Apalagi pas ada event-event, langsung pakai yang khusus.”
2. Bagaimana sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?  
“Dari sisi sarana cukup memadai kalau saya bilang. Untuk fasilitas umum misalkan untuk masyarakat di ruang tunggu dilengkapi dengan kursi yang lumayan dan cukup enak. Untuk fasilitas toilet umum, sudah dikhususkan untuk warga. Untuk di ruangan dalam pada saat pandemi sudah diatur jarak duduknya.

Terus minimal ada alat pendingin, AC. Kalau untuk komputer pegawai, cukup. Bisa dibilang cukup. Kita bisa bekerja dengan cukup nyaman.”

3. Bagaimana tata ruang tempat pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

“Kalau dari tata ruang kan kita Cuma punya 1 loket, loket F namanya. Ya paling hanya satu loket itu saja untuk akta kematian. Kalau untuk tata ruang ini (ruang dalam khusus pegawai) ranah nya capil, gabungan dari semua seksi di bidang catatan sipil. Disini ada akta kelahiran, kutipan kedua, kematian, perkawinan, ini campur di blok beberapa kursi untuk kematian, kelahiran. Pas jadi fisiknya kita ada 2 prosedur. Bagi masyarakat yang sudah mempunyai email si produk nya jadi nya melalui email nanti diprint mandiri. Atau kalaupun yang bersangkutan tidak memiliki email, otomatis yang bersangkutan harus mengambil lagi kesini fisiknya. Kita bantu untuk pencetakannya.”

4. Bagaimana kecakapan petugas pelayanan pembuatan akta kematian dalam menggunakan alat bantu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

“Kecakapan cukup bagus untuk pelayanan di depan bisa menerima, bisa memverifikasi, bisa memberi tahu, bisa memberikan informasi, bisa untuk ke bagian belakangnya langsung mengeksekusi. Kalau misalkan ada apa-apa bisa mengkoordinasi dengan masyarakat misal ada yang harus dipertanyakan. Saling bantu.”

5. Bagaimana kecermatan petugas pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

“Kalau cepat kita dituntut one day service, kita punya komitmen untuk menyelesaikan itu dalam satu hari jika kelengkapan berkas nya normal. Tapi jika ada berkas yang harus dipertanyakan atau sesuatu yang harus dikonsultasikan ya meleset sedikit karena sesuatu. Kalau dari aturan perwal masih maksimal 4 hari tapi kalau misalkan kita komitmen nya sih one day service. Masuk pagi, sore jadi. Masuk siang, besok nya jadi. Loncat hari tapi kan jam kerjanya mepet-mepet kalau datang sore.”

6. Bagaimana SOP (*Standard Operating Procedure*) pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

“SOP nya kita itu kalau detail nya itu masyarakat masuk memperlihatkan antrian, konfirmasi berkas, pengecekan berkas, kalau sudah lengkap diterima, masuk eksekusi penginputan, lalu verifikasi hasil inputan, lalu pengajuan untuk diproses TTE (Tanda Tangan Elektronik). Yang terakhir kepala dinas cuma by sistem. Masuk ke akun pak kadis, ada list-list yang harus ditanda tangani, meskipun hanya sebatas acc saja tapi kan tanggung jawab nya ada di beliau tanda tangan itu. Ada melewati verifikasi, jadi sebelum ke pak kadis itu ajukan ke kasi kematian atau kabid lalu setelah itu proses TTE nya ke kadis. Baru setelah pak kadis acc, langsung muncul notif selesai. Nah pada saat notif selesai itu si produk kalau sudah mempunyai alamat email akan langsung masuk ke email. Kalau misalkan gak punya alamat email maka dari kita nya sudah siap cetak. Nanti kita siap cetakin. Tapi kalau misalkan liat dari prosedur, one day service itu sudah hebat dan cepet dibanding beberapa kota lain yang harus beberapa hari. Lagi proses verifikasi nya tidak hanya di depan, tetapi kita sebagai penginput ada juga verifikator setelah penginputan melewati beberapa. Kalau misalkan sedang sibuk ada kerjaan lain, otomatis waktu nya bertambah.”

7. Bagaimana kemampuan petugas pelayanan pembuatan akta kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam menggunakan alat bantu proses pembuatan akta kematian?

“Sebelum bekerja pun kita sudah mengetahui instrumen-instrumen apa yang akan kita pakai, jadi kita sudah paham betul tentang alat atau fasilitas yang akan kita gunakan untuk pembuatan akta kematian. Karena sebelumnya kita mempelajari itu dulu dilatih dulu, ada training dulu.”

8. Bagaimana keahlian petugas pelayanan pembuatan akta kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam menggunakan alat bantu proses pembuatan akta kematian saat melayani masyarakat?

“Sama, kaya sebelumnya ya.”

9. Bagaimana respon dan tindakan petugas apabila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan dalam proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?
10. “Kalau untuk respon ditanya dulu kesulitan nya apa, kendala nya seperti apa nanti kita kasih solusi. Karena kan kita pasti harus memberikan solusi kepada masyarakat karena ini kebutuhan dasar bagi masyarakat. Administrasi kependudukan itu kan kebutuhan dasar, untuk segala sesuatu nanti di luaran pasti kita akan mengacu nya ke administrasi kependudukan.”
11. Bagaimana ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?  
“Ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan pasti tetap harus tanggap dan kita harus cepat respon semua permintaan dari warga dengan catatan selama itu bisa dikerjakan. Kalau misalkan persyaratannya kurang, kan kita bekerja berdasarkan aturan. Kalau kita tidak bekerja sesuai aturan malah kita jadi gak betul.”
12. Jika ada keluhan atau aspirasi masyarakat terhadap pelayanan pembuatan akta kematian, bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung memperbaiki atau merealisasikan kualitas pelayanan pembuatan akta kematian?  
“Kalau untuk respon kita kan punya bagian untuk pengaduan, ada bagian pengaduannya, setiap pengaduan baik itu ke kami atau ke bidang lain pasti akan meneruskannya kepada kita dan akan mencari solusi terhadap komplainan itu.”
13. Berapa lama estimasi waktu yang dijanjikan kepada masyarakat terkait pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?  
“Satu hari. Komitmen nya satu hari.”
14. Apakah jaminan estimasi waktu tersebut sudah sesuai SOP (*Standard Operating Procedure*) yang telah ditentukan?  
“Jaminan estimasi waktu ya satu hari itu, kita berusaha untuk one day service selama dokumen nya bisa dikerjakan, kualitas berkas nya baik. Kalau ada kualitas nya perlu dipertanyakan ya secepatnya diselesaikan masalah itu baru dikerjakan.”

15. Apakah pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sudah tepat waktu?

“Kalau selalu bisa dibilang 90% sudah tepat waktu, kalau 10% nya ya terkendala dengan beberapa dokumen sih pasti ada. Misalkan gini, secara penerimaan berkas, nama A tapi setelah kita input kan kita sudah mengkonfirmasi berkas antara berkas dengan data base ternyata ada perbedaan, nah pada saat dikonfirmasi ke yang bersangkutan, yang bersangkutan tidak bisa mengkonfirmasi langsung berarti kan proses nya akan semakin lama. Waktu nya itu tergantung seberapa cepat warga merespon dari kita, pertanyaan yang kita tanyakan kepada masyarakat.”

16. Apa jaminan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung jika terjadi keterlambatan pembuatan akta kematian?

“Untuk beberapa kasus kita memberikan pengantaran akta kematian ke rumah, misalkan salah satu nya pernah ada kasus seperti itu. Yang sisanya ngga terlalu mempermasalahkan itu sih soalnya keterlambatan nya juga bukan dari pihak kita tapi lebih ke telat nya dari masyarakat yang respon ke kita. Minimal kita sudah memberi tahu apa yang menjadi kekurangannya, ada pun respon nya dari masyarakat seberapa cepat kita tidak dapat pastikan.”

17. Berapa biaya yang diperlukan untuk membuat akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

“Gratis.”

18. Apakah pembuatan akta kematian sudah sesuai regulasi yang ditentukan?

“Sudah kan kita bekerja nya berdasarkan aturan. Kalau tidak berdasarkan aturan akan beresiko terhadap terpidana.”

19. Bagaimana sikap petugas pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung kepada masyarakat?

“Sikap nya ya baik dan melayani, sopan dan santun gitu. Sepatutnya melayani masyarakat dengan sopan dan santun. Tidak ada diskriminasi dan menspesialkan warga disabilitas, itu pasti ada loket khusus untuk warga disabilitas. Untuk semua produk loket nya satu, itu tuh mau produk apapun loket

nya disitu. Khusus disabilitas, mau bikin produk apa loket nya disitu. Didahulukan lansia juga.”

20. Apakah prioritas utama petugas pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

“Prioritas utama ya mengerjakan pekerjaannya, melayani masyarakat, menggembarakan masyarakat, memberikan produk yang terbaik, memberikan pelayanan yang terbaik.”

21. Apakah petugas pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung mendahulukan kepentingan masyarakat dibandingkan kepentingan lainnya saat dalam proses pelayanan?

“Iya, kita harus memperhatikan dasar pelayanan nya kalau kita sudah melayani warga berarti kita harus siap mengerahkan seluruhnya untuk pelayanan tersebut. Tidak ada yang didahulukan. Misalkan antrian nomor 10 berarti kita harus mendahulukan antrian kesatu.”

22. Bagaimana cara petugas pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung memperlakukan masyarakat?

“Memperlakukan masyarakat sebagaimana mestinya. Memanusiakan manusia kalau bahasa pak kadis itu karena manusia itu harus dihargai sebagaimana fitrahnya sebagai manusia.”

## **INFORMAN 2**

Waktu Wawancara : 11 Mei 2022

Lokasi Wawancara : Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung (Jl. Ambon No. 1B, Citarum, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat, 40115)

Narasumber : Dra. Pinondang

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : Sub Koordinasi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan, dan Akta Kematian

### **Hasil Wawancara**

1. Bagaimana tampilan petugas pelayanan pembuatan akta kematian?

Jawaban :

“Mengenal pakaian kalau di loket, petugas loket itu ada pakaian khusus untuk petugas loket. Jadi ada seragam untuk petugas loket. Kalau disini kan berbagai macam, ada PNS nya ada Non PNS. Kalau yang depan itu Non semua yang pelayanan petugas loket semuanya Non ASN, jadi pakaian nya khusus untuk petugas loket.”

2. Bagaimana sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

“Kalau prasarana nya sudah mendukung jadi semua operator memegang komputer, jadi ada khusus operator yang mengerjakan langsung, jadi itu semua sudah lengkap prasarana nya. Sekarang pelayanan nya one day service, langsung jadi. Yang penerimaan nya pagi sampai siang jam 12 itu sore sudah jadi dan sudah di-pdfkan langsung ke masyarakat. Jadi masyarakat tidak datang lagi ngambil sudah di-pdfkan langsung, jadi kita minta hp email nya otomatis sudah kirim ke email nya. Langsung cetak, jadi masyarakat yang cetak.”

3. Bagaimana tata ruang tempat pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

“Mengenai tata ruang tempat pelayanan pembuatan akta kematian bisa dilihat sendiri ya apakah memungkinkan atau tidak sudah keliatan sudah ada, ruang tunggu nya sudah lengkap, penerimaan nya sudah dioperator juga tertata, di belakang juga tertata sebagai operator. Intinya tata ruang tempat pelayanan nya sudah memadai, bahkan bagian informasi sudah ada.”

4. Bagaimana kecakapan petugas pelayanan pembuatan akta kematian dalam menggunakan alat bantu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

“Mengenai kecakapan petugas pelayanan pada dasarnya petugas loket itu ada BIMTEK nya bimbingan teknis nya bagaimana apa persyaratan-persyaratan yang harus dilengkapi oleh masyarakat, sampai ke pelatihan sama masyarakat jangan melayani terbawa emosi, tetap harus sabar melayani lah intinya. Kita sebagai pelayanan masyarakat tetap harus kita melayani masyarakat walaupun masyarakat nya kadang-kadang pas kita mintain ini karena gak ada jadi ngebentak gitu. Sengaja dia kadang-kadang marah atau ada kekurangan nya tetep kita jangan terpancing emosi. Gak mau keliatan salah, gak mau keliatan kekurangan persyaratan nya. Kita biasa melayani, udah tau kalau tipikal seperti itu biasanya gak mau pusing. Jadi tentang kecakapan itu kita sudah bimbing, tentang persyaratan nya juga sudah kita bimtek ya dan intinya sudah dibimbing lah dalam hal segalanya, baik peraturannya, baik cara pelayanan nya ke masyarakat nya, sudah dibimtek dulu petugas nya.”

5. Bagaimana cara masyarakat untuk mendapatkan informasi mengenai persyaratan atau pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

“Kalau misalkan dia tidak tau atau belum paham, sebetulnya masyarakat itu kan kita sudah ada persyaratannya di ig, di website sudah ada. Sebetulnya dari luar itu tidak usah nanya-nanya, harus udah tau. Jadi sudah bisa langsung liat ig nya atau website nya langsung dipersiapkan dan buka online. Tapi kadang nama nya masyarakat tidak bisa membuka karena hp nya jadul itu datang kesini kita juga menyiapkan bagian informasi. Jadi kedalam itu yang sudah siap jadi, itu kaya difabel kita terima, tua tua tidak tahu hp, tidak tahu online jadi kita siap

menerima nya. Jadi kita siap melayani. Masyarakat yang gaptek tidak bisa melalui online atau hp kita tetap layani gitu. Makanya yang di depan itu melayani segalanya, bagian informasi juga tidak tahu apa yang dia bawa, dia tanya-tanya dulu kita siap melayani.”

6. Bagaimana kecermatan petugas pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

“Itu sudah tetap aja tepat dan cepat itu perlu bimbingan, jadi kita itu kadang ada beberapa kali bimtek nya. Kan ada datang dari kementerian membimbing kita baik dari kementerian kita juga saling membimbing. Jadi cepat dan tepat itu kita pantau. Makanya ada kadang-kadang mutasi, rotasi lah sebagian. Ada yang ke kecamatan, karena kita ada pelayanan di kecamatan. Kita ada staff disdukcapil di kecamatan, di gerai-gerai. Di gerai itu ada di ITC, DPRD, City Link, Gede Bage, kita muter lah. Jadi maksudnya itu untuk kejenuhan juga. Jadi cepat dan tepat itu kita awasin juga. Kalau buat kesalahan kan kita bimbing lagi, kalau lambat ya kita jangan di tempat yang rotasi dikit, makanya ada rotasi itu. Kadang-kadang beda-beda volume pelayanan, ada volume terus aja banyak, ada sedikit, kalo banyak kita pindhahin, jadi kita sesuaikan dengan dirinya tapi intinya kita bimtek terus.”

7. Bagaimana SOP (*Standard Operating Procedure*) pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

“SOP nya ada udah tertulis tentang akta kematian, ada di umum. Tapi sekarang ini kan sudah online, jadi masukkan akta sudah diinput langsung diverifikasi. Diinput oleh operator dulu, langsung diverifikasi oleh seksi, dan diverifikasi oleh kepada bidang.”

8. Bagaimana kemampuan petugas pelayanan pembuatan akta kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam menggunakan alat bantu proses pembuatan akta kematian?

“Tetep aja balik ke bimtek itu, kemampuan nya itu di bimtek itu. Ada peraturan, ada bimtek, ada dari petugas jaringan, tetap aja ke bimtek larinya. Jadi itu yang terkuat. Jadi yang sering diperbanyak itu di bimtek. Jadi kadang-kadang sesama kita, orang jaringan yang ngebimtek, kalo dari kementerian setahun hanya dua

kali. Misalkan ada perubahan-perubahan sistem baru turun oleh kementerian, jadi sesama kita juga dari sini dari kita untuk kita, saling sharing gitu. Bimtek itu seharian. Kadang kita di hotel supaya terpusat tidak terganggu dengan pelayanan nanti gantian berapa orang dulu, gantian besoknya. Baru aja kemarin bimtek jadi gantian nanti, ada berapa orang besoknya. Jadi tetap pelayanan harus jadi. Jadi kita saling sharing, misal ada kendala jadi disitu sharing nya, saling ngajarin gitu lah ya. Kita dua kali setahun itu ada bimtek nya di luar, di hotel supaya jangan ada gangguan. Kadang-kadang ada yg manggil, apa-apa kendala, biasanya ada kendala kita terganggu. Kita pusatkan, jauh dari kantor. Kadang juga di aula.”

9. Bagaimana keahlian petugas pelayanan pembuatan akta kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam menggunakan alat bantu proses pembuatan akta kematian saat melayani masyarakat?

“Kesitu lagi, diperluas di bimtek. Makanya saya bilangin ada sesering mungkin kita bimtek.”

10. Bagaimana respon dan tindakan petugas apabila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan dalam proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

“Nah ini kita sering terkendala, itu kalau misalkan dia gak bisa melalui online karena hp nya tidak memungkinkan atau jadul, kita tetap melayani, langsung aja tatap muka ketemu masyarakat nya. Jadi yang datang kesini tidak ada yang sampai langsung pulang, pasti ada solusi nya.”

11. Bagaimana ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

“Ketanggapan nya harus supel terus, harus dengan senyum, walau hati tidak nyaman harus tetap tersemyum melayani nya.”

12. Jika ada keluhan atau aspirasi masyarakat terhadap pelayanan pembuatan akta kematian, bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung memperbaiki atau merealisasikan kualitas pelayanan pembuatan akta kematian?

“Kalau dari kualitas itu sebetulnya kita terus aja nambah-nambah ilmu, nambah bimtek itu, sering kita rapat, kita evaluasi, kadang-kadang masyarakat

menggerutu terus petugas nya nangis, kadang masyarakat kaya tadi itu kalau ada kekurangan nya malah membentak dulu tapi kita gak bisa galakin, jadi dipendam ke dalam dulu yang akhirnya ganti dulu. Kan kita gak bisa marah, sudah kita dengan segala cara tapi masyarakat nya tetap gitu. Kadang-kadang seksi nya maju melayani, kalau masyarakat nya agak rewel. Terutama keluhan petugas pelayanan itu ke masyarakat nya kalau minta persyaratan akta kematian mengenai surat keterangan kematian nya yang gak ada, karena dia udah pake asuransi dulu. Jadi cerita nya gini, sudah beres dia mengurus segala macam, sudah cair, kadang uang almarhum yang di bank sudah cair, sudah segala macem nya, pas pengurusan waris nih KTP nya sudah dibuangin, KK nya dibuangin, Akta almarhum dibuangin. Pas ngurus waris dia gak tau kalo itu dibutuhin pas pembuatan akta kematian disini, kita minta KTP almarhum mana, KK, dan surat keterangan kematian almarhum mana ya surat keterangan kematian dari kelurahan atau rumah sakit sudah digunakan untuk ngurus asuransi atau BPJS, dan bank. Padahal sebetulnya bank sudah kita undang, asuransi sudah kita undang, bpjs kita undang dari Disdukcapil, maksudnya supaya kita satu jalan kalau untuk persyaratan pencairan di bank yang almarhum atau ada pencarian asuransi tolong sebagai persyaratan nya akta kematian bukan surat keterangan kematian dari kelurahan atau rumah sakit. Itu sebagai persyaratan pembuatan akta kematian untuk mencairkan uang nya di bank atau asuransi segala macem harus nya yang diminta itu akta kematian bukan surat keterangan kematian. Jadi surat keterangan kematian itu di undang-undang juga persyaratan untuk membuat akta kematian, inilah yang untuk mengurus segala nya. Begitu meninggal ngurus dulu surat keterangan kematian dari kelurahan atau rumah sakit langsung kesini bukan langsung nutup atau ngurus asuransi bukan langsung uang, tabungan nya dulu nanti keburu hilang padahal itu kan aman-aman aja. Jadi pas buat akta kematian gak ada lagi yang dari rumah sakit. Ini terabaikan gitu loh. Ini kita sudah undang. Pas datang kesini, orang tua saya meninggal lima tahun yang lalu mau ngurus ahli waris, kita minta persyaratan nya kan udah gak ada, karna udah gak ada urusan lagi selain ini. Dari situ lah

kita sering ribut, ya marah lah dia karena merasa dipersulit, ‘Ah mempersulit nih’ padahal itu kan di undang-undang.”

13. Berapa lama estimasi waktu yang dijanjikan kepada masyarakat terkait pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

“One day service, sehari jadi ya.”

14. Apakah jaminan estimasi waktu tersebut sudah sesuai SOP (*Standard Operating Procedure*) yang telah ditentukan?

“Sudah sesuai sop ya. Ini one day service ini sesudah covid yang sudah pakai online, jadi itu pas covid banyak perubahan-perubahan ya dengan adanya covid ini maklum lah pakai online, dulu kan gak boleh ke kantor, boro-boro di depan aja gak boleh masuk. Jadi sudah terlayani lah ya.”

15. Apakah pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sudah tepat waktu?

“Sudah ya.”

16. Apa jaminan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung jika terjadi keterlambatan pembuatan akta kematian?

“Tidak ada sanksi nya sih. Sebetulnya sih tidak ada. Kalau lengkap tidak mungkin tidak jadi. Dari pagi, sampai siang. Jadi kita ada sampai kepala dinas memantau hari ini ada berapa. Kepala dinas bisa memantau setiap hari, akan ada laporan ke kepala dinas. Laporan petugas pelayanan akta kematian kemarin 62, karena baru lebaran itu ya. Selalu diupdate, tuh kemarin nih tanggal 9 ada 41 langsung ke kepala dinas nih. Semua pelayanan memantau.”

17. Berapa biaya yang diperlukan untuk membuat akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

“Gak pakai biaya, gratis.”

18. Apakah pembuatan akta kematian sudah sesuai regulasi yang ditentukan?

“Sudah, kita bekerja sesuai dengan aturan ya.”

19. Bagaimana sikap petugas pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung kepada masyarakat?

“Sikap nya saya bilang tadi kan harus senyum, sopan.”

20. Apakah prioritas utama petugas pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

“Melayani masyarakat itu kan, prioritas nya membuat akta kematian, memproseskan.”

21. Apakah petugas pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung mendahulukan kepentingan masyarakat dibandingkan kepentingan lainnya saat dalam proses pelayanan?

“Tetap kita selalu seperti saya sebagai seksi nya sudah bagi-bagi tugas. Setiap pagi saya bagi tugas, kamu kerjakan ini, ini, ini. Nantinya nanti saya pantau, nah setiap jam 1 atau 2 itu saya pantau pelayanan yang sudah dikerjakan atau belum dikerjakan karena kelihatan berapa yang belum dikerjakan. Nanti jam 12 sampai jam 1 itu ada yang masih belum dikerjakan gak. Kalau numpuk sok dikerjakan, sebelum sore nanti semua membantu mengerjakan. Kita pantau juga masih ada masyarakat yang datang gak, nanti semua harus berhenti dulu untuk bantu.”

22. Bagaimana cara petugas pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung memperlakukan masyarakat?

“Sama seperti tadi ya, kita mengutamakan masyarakat dalam pelayanan, kita harus supel, tulus, sabar, senyum walaupun dari rumah cemberut karena anak atau karena siapa itu, tapi tetap pelayanan kalau sudah berhadapan harus kita tinggalkan itu semua. Intinya itu lah. Harus senyum walaupun marah-marahnya masyarakat, walaupun kadang hati suntuk, kita harus memperlihatkan dengan sabar dan senyum ya. Intinya di pelayanan itu gak ada kendala, semua pasti terselesaikan. Dengan adanya bimtek itu, sering ada sharing, ada kendala apa jadi sore-sore jam pelayanan, udah nya ada sesi curhat. Kendala nya itu hanya yang sudah lama meninggal tapi di aturan itu sudah jelas kalau data almarhum di data base sudah tidak ada silahkan ke pengadilan. Kalau kita sudah berbicara soal pengadilan, mulai ribut karena salah nya di dia karena ngeberesin asuransi dulu.”

### **INFORMAN 3**

Waktu Wawancara : 11 Mei 2022

Lokasi Wawancara : Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung (Jl. Ambon No. 1B, Citarum, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat, 40115)

Narasumber : Nandang Suherman, SE

Jenis Kelamin : Laki-laki

Jabatan : Frontliner Pelayanan Akta Kematian

#### **Hasil Wawancara**

1. Bagaimana tampilan petugas pelayanan pembuatan akta kematian?

Jawaban :

“Kalau untuk pakaian sih kita rapi ya, punya seragam khusus untuk pelayanan juga.”

2. Bagaimana sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

“Sarana nya cukup sih tapi masih ada kekurangannya, kurang peralatan kaya komputer nya itu masih banyak juga sih yang harus diperbaiki mungkin dari jaringan, software kecepatan komputernya, pengadaan barang nya kan kalau peralatannya kan semakin hari semakin penuh semakin kita akses kan agak lama yang kadang-kadang jadi kendala di layanan. Di satu sisi kita layanan nya harus cepat, di satu sisi peralatannya kurang memadai. Seperti itu. Kalau kursi nya cukup bagus, cukup nyaman untuk warga dan kita sendiri karyawan dan pelayanan.”

3. Bagaimana tata ruang tempat pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

“Tata ruang nya sih sudah memadai, sesuai SOP aja.”

4. Bagaimana kecakapan petugas pelayanan pembuatan akta kematian dalam menggunakan alat bantu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?  
“Kecakapan nya lumayan cakap. Ganteng-ganteng.”
5. Bagaimana cara masyarakat untuk mendapatkan informasi mengenai persyaratan atau pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?  
“Bisa lewat ig, facebook. Kita cukup aktif sih di sosial media ya.”
6. Bagaimana kecermatan petugas pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?  
“Kita se-cermat cermat kita diusahakan untuk semaksimal mungkin. Maksimal lah gitu.”
7. Bagaimana SOP (*Standard Operating Procedure*) pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?  
“SOP nya sesuaikan aja sih dengan SOP yang sudah berlaku. Persyaratan-persyaratannya harus sesuai dengan aturan yang ditentukan. Segala macam nya ada aturan yang kita ikuti.”
8. Bagaimana kemampuan petugas pelayanan pembuatan akta kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam menggunakan alat bantu proses pembuatan akta kematian?  
“Cukup cermat, sudah terlatih.”
9. Bagaimana keahlian petugas pelayanan pembuatan akta kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam menggunakan alat bantu proses pembuatan akta kematian saat melayani masyarakat?  
“Hampir semua sudah ada pelatihannya, jadi kita berusaha untuk ngikutin program yang ada. Jika ada aplikasi-aplikasi baru, kita harus bisa. Sebelum dijalankan kita harus cepat, harus bisa.”
10. Bagaimana respon dan tindakan petugas apabila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan dalam proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

“Kita bantu sampai menemukan solusi yang terbaik.”

11. Bagaimana ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

“Ketanggapannya cepet. Siap tanggap.”

12. Jika ada keluhan atau aspirasi masyarakat terhadap pelayanan pembuatan akta kematian, bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung memperbaiki atau merealisasikan kualitas pelayanan pembuatan akta kematian?

“Aspirasi pasti diapresiasi, nanti setiap ada saran dan kritik orang akan selalu memperbaiki, pasti diperbaiki kekurangan-kekurangannya.”

13. Berapa lama estimasi waktu yang dijanjikan kepada masyarakat terkait pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

“1x24 jam jam kerja.”

14. Apakah jaminan estimasi waktu tersebut sudah sesuai SOP (*Standard Operating Procedure*) yang telah ditentukan?

“Sesuai”

15. Apakah pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sudah tepat waktu?

“Sudah.”

16. Apa jaminan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung jika terjadi keterlambatan pembuatan akta kematian?

“Jaminan nya penyelesaian.”

17. Berapa biaya yang diperlukan untuk membuat akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

“Tidak ada.”

18. Apakah pembuatan akta kematian sudah sesuai regulasi yang ditentukan?

“Sesuai.”

19. Bagaimana sikap petugas pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung kepada masyarakat?

“Sangat baik.”

20. Apakah prioritas utama petugas pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

“Prioritas nya layanan secepat mungkin.”

21. Apakah petugas pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung mendahulukan kepentingan masyarakat dibandingkan kepentingan lainnya saat dalam proses pelayanan?

“Kepentingan masyarakat dulu.”

22. Bagaimana cara petugas pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung memperlakukan masyarakat?

“Memperlakukannya dengan baik, sopan, dan rilex.”

## **TRANSKRIP WAWANCARA INFORMAN 4**

Waktu Wawancara : 17 Mei 2022

Lokasi Wawancara : Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung (Jl. Ambon No. 1B, Citarum, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat, 40115)

Narasumber : Supriharta

Jenis Kelamin : Laki-laki

Status : Masyarakat

1. Bagaimana tampilan petugas pelayanan pembuatan akta kematian?  
“Petugas pelayanan kematian kalau masalah pakaian sih rapi, cuma mungkin cara kerja yang kurang simple.”
2. Bagaimana sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?  
“Mungkin kurang sih kalau kursi, kalau dalam keadaan seperti ini kurang karena rame.”
3. Bagaimana tata ruang tempat pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?  
“Kalau tata ruang semua seperti itu, karena ruang yang sempit.”
4. Bagaimana kecakapan petugas pelayanan pembuatan akta kematian dalam menggunakan alat bantu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?  
“Kalau kecakapan ya cakap juga, cuma tidak bisa selesai hari ini. Selalu direspon.”
5. Bagaimana kecermatan petugas pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?  
“Cepat, kalau informasi tepat.”
6. Bagaimana kemampuan petugas pelayanan pembuatan akta kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam menggunakan alat bantu proses pembuatan akta kematian?

“Bisa lah mereka.”

7. Bagaimana respon dan tindakan petugas apabila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan dalam proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

“Tadi kebetulan saya itu bikin, tapi kebetulan harus bikin ulang karna katanya udah bikin. Tapi mereka ngebantu.”

8. Berapa lama estimasi waktu yang dijanjikan kepada masyarakat terkait pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

“Kalau gak ada hari libur, misal hari ini masuk besok atau lusa ada. Saya kan jumat bikin karena libur jadi selasa kesini lagi. Saya kebetulan gak pakai email.”

9. Berapa biaya yang diperlukan untuk membuat akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

“Gak ada.”

10. Bagaimana cara petugas pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung memperlakukan masyarakat?

“Baik dan sopan ya.”

## **TRANSKRIP WAWANCARA INFORMAN 5**

Waktu Wawancara : 17 Mei 2022

Lokasi Wawancara : Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung (Jl. Ambon No. 1B, Citarum, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat, 40115)

Narasumber : Rostatiana

Jenis Kelamin : Perempuan

Status : Masyarakat

11. Bagaimana tampilan petugas pelayanan pembuatan akta kematian?

“Ya orang nya biasa biasa aja, kan biasanya nanya lagi bu ada yang bisa dibantu lagi. Ini mah udah, kayanya ini sibuk. Tapi saya maklum lah ada kesibukan. Kalo pakaian bagus sih.”

12. Bagaimana sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

“Menurut aku dari soal itu antrian, biasanya kan ada SMS dulu. Kebetulan saya F-25, tapi pas di petugas gak dikasih tau ibu antrian berapa atau apa jadi gak ngaruh lah. Jadi siapa yang duluan jadi udah simpen gitu, paling udah belakangan, ibu nomor berapa antrian nya pasti ditanya begitu. Kalau misalnya mau urutan berapa berapa, jadi kalau duluan ya simpen gitu. Jadi misal saya urutan 25, terus dia urutan 50 karena yang 50 duluan yaudah simpen. Soal itu aja lah. Kata bapak tadi disuruh jam 9 kesini sampai jam sekian katanya susah.”

13. Bagaimana tata ruang tempat pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

“Ngga lah, jadi apalagi pandemi gini ya pasedek-sedek lah ya, jadi ada ditandain x juga tetep aja didudukin gitu, karena pasedek-sedek gitu lah. Tata ruang kurang sih, sempit gak kaya BPJS luas.”

14. Bagaimana kecakapan petugas pelayanan pembuatan akta kematian dalam menggunakan alat bantu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

“Kadang-kadang kalau ini kemarin saya urus-urus KK pas saya di bagian informasi gini, pak mau bikin ini data saya gak kedeteksi aja, nanti harus disinkronkan. Katanya loading gak masuk aplikasi. Kurang sih, gak tau jaringan gak tau apalah tapi kurang cepet kalau masuk aplikasi nya gitu.”

15. Bagaimana kecermatan petugas pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

“Cepet, jadi istilah nya gak dipersulit lah ya. Mungkin aku sudah memenuhi persyaratan atau gimana jadi cepet kalau sudah memenuhi persyaratan nya ya cepat.”

16. Bagaimana kemampuan petugas pelayanan pembuatan akta kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam menggunakan alat bantu proses pembuatan akta kematian?

“Ya kalau soal kemampuan, harus ditanya ke petugas nya langsung tapi kalau menurut ibu mah bagus lah.”

17. Bagaimana respon dan tindakan petugas apabila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan dalam proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

“Ya harusnya dibantu juga, diarahin proses nya gimana. Alhamdulillah gak ada, tapi kayanya bu harus ada dokumen yang harus ke RT RW dulu pasti lah di ini. Sekarang persyaratan liat di google. Jadi persyaratan nya harus gini gini jadi lancar. Gak ada yang kurang sih.”

18. Berapa lama estimasi waktu yang dijanjikan kepada masyarakat terkait pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

“Kalau dulu saya buat akta kematian itu pasti dikasih selebaran, kaya resi untuk pengambilan tapi rada bingung sekarang teh saya, katanya nanti di email aja takutnya dia salah ngetik apa email saya jadi gak diterima email nya tapi dia ngomong lagi kalau sampai 3 hari ibu kesini aja, foto bukti surat kematian yang kuning. Jadi 3 hari.”

19. Berapa biaya yang diperlukan untuk membuat akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

“Alhamdulillah dek, gak ada sekarang. Kalau dulu kita harus menyediakan materai, map nya harus seragam, kita bulak balik, map nya harus merah biru hijau, alhamdulillah sekarang ngga.”

20. Bagaimana cara petugas pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung memperlakukan masyarakat?

“Kalau segitu mah sedang-sedang saja lah. Gak kaya pelayanan bank lah ya. Kebetulan saya gak ada yang ditanyain sih, tapi kalau misalnya ke petugas ini (satpam) emang bagus lah, kalau mau kesini kesini, diarahin lah.”

## **TRANSKRIP WAWANCARA INFORMAN 6**

Waktu Wawancara : 17 Mei 2022

Lokasi Wawancara : Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung (Jl. Ambon No. 1B, Citarum, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat, 40115)

Narasumber : Ika

Jenis Kelamin : Perempuan

Status : Masyarakat

1. Bagaimana tampilan petugas pelayanan pembuatan akta kematian?  
“Ya lumayan lah, cuma agak judes. Pakaian nya rapi ko.”
2. Bagaimana sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?  
“Sekarang lebih baik sih dibanding dulu, dulu ribet sekarang lebih gampang. Kursi nya oke lah.”
3. Bagaimana tata ruang tempat pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?  
“Agak sempit sebenarnya.”
4. Bagaimana kecakapan petugas pelayanan pembuatan akta kematian dalam menggunakan alat bantu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?  
“Oke sih.”
5. Bagaimana kecermatan petugas pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?  
“Cepet sih.”
6. Bagaimana kemampuan petugas pelayanan pembuatan akta kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam menggunakan alat bantu proses pembuatan akta kematian?  
“Kayanya belum pake komputer tadi mah, cuma tulis manual aja.”

7. Bagaimana respon dan tindakan petugas apabila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan dalam proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

“Suruh nanya ke yang lain, bukan nya dibantu malah disuruh tanya aja ke yang lain ceunah. Tanya aja sama yang lain, saya agak kesel sebenarnya padahal tinggal jawab aja kan enak gitu ya, kaya tadi saya gak ada map. Harus pake map gak boleh pake amplop.”

8. Berapa lama estimasi waktu yang dijanjikan kepada masyarakat terkait pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

“Katanya via email tapi gak ngomong berapa lama.”

9. Berapa biaya yang diperlukan untuk membuat akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

“Gak tau tapi kayanya gak pake biaya.”

10. Bagaimana cara petugas pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung memperlakukan masyarakat?

“Oke terakhir mah dan ya biasa aja.”

## Lampiran 7

### Contoh Kutipan Akta Kematian

Nomor Induk kependudukan  
*Personel Registration Number*



REPUBLIK INDONESIA

PENCATATAN SIPIL  
*REGISTRY OFFICE*

WARGA NEGARA INDONESIA  
*NATIONALITY INDONESIA*

KUTIPAN AKTA KEMATIAN  
*EXCERPT OF DEATH CERTIFICATE*

Berdasarkan Akta Kematian Nomor  
*By virtue of Death Certificate Number*  
menurut stbd

bahwa di **BANDUNG**  
*in accordance with state gazette that in*

pada tanggal **DUA** **JULI**  
*on date* **THE SECOND OF** **JULY**

tahun **DUA RIBU DUA PULUH SATU**  
*year* **TWO THOUSAND AND TWENTY-ONE**

telah meninggal dunia seorang bernama Tn/Ny/Nn  
*a person has deceased by name of Mr/Mrs/Miss*

lahir di **BANDUNG**  
*born in*

pada tanggal **DUA PULUH LIMA** **OKTOBER**  
*on date* **THE TWENTY-FIFTH OF** **OCTOBER**

tahun **SERIBU SEMBILAN RATUS LIMA PULUH ENAM**  
*year* **NINETEEN FIFTY-SIX**

Kutipan ini dikeluarkan Di **KOTA BANDUNG**

*The excerpt is issued*

Pada Tanggal **SEPULUH JULI**

*on date* **THE TENTH OF JULY**

**DUA RIBU DUA PULUH SATU**

**TWO THOUSAND AND TWENTY-ONE**

Pejabat Pencatatan Sipil **KOTA BANDUNG**

*Officer of Civil Registration*



**H. TATANG MUHTAR, S.Sos., M.Si.**  
**NIP. 196806021989031004**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

## Lampiran 8

### Surat Izin Permohonan Penelitian



**Universitas Pasundan**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Terakreditasi Peringkat "A"

PROGRAM STUDI :  
Ilmu Administrasi Publik  
Ilmu Kesejahteraan Sosial  
Ilmu Hubungan Internasional  
Ilmu Administrasi Bisnis  
Ilmu Komunikasi

Nomor : 406/Unpas-Fisip.DI/Q/III/2022  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Penelitian

Kepada Yth.

**Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung  
Jl. Ambon No.1B, Citarum, Kec. Bandung Wetan, 40115**

**Di**

**Bandung**

*Assalamu`alaikum Wr. Wbr.*

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung, dengan ini menerangkan bahwa :

N a m a : Zulva Salsabila  
Nomor Pokok : 182010169  
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik  
Email : zulva.salsabila21@gmail.com  
No.Hp : 081293316565

Adalah benar-benar tercatat sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.

Sehubungan yang bersangkutan akan menyusun tugas akhir, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu agar memperkenankan yang bersangkutan mengadakan penelitian guna melengkapi data mengenai

**Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung**

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian/pengumpulan data ini bersifat ilmiah dan semata-mata akan digunakan untuk penyusunan tugas akhir.

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih

*Wassalamu`alaikum Wr. Wbr.*

Bandung, 04 Maret 2022  
Wakil Dekan I  
  
Dr. Kunjunrat M.Si  
NIP : 151.101.28

Jl. Lengkong Besar 68 Telp./Fax 022-4205945, 4262456 Bandung 40261  
website : <http://fisip.unpas.ac.id>, e-mail: [info@fisip.unpas.ac.id](mailto:info@fisip.unpas.ac.id)



**PEMERINTAH KOTA BANDUNG**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Jalan Wastukencana No.2 Telp. 022 4230097 Bandung

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

NOMOR : PP.09.01/126-kesbangpol/III/2022

- Dasar : 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik  
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik  
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah  
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian  
5. Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 03 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung
- Menimbang : Surat Dari Universitas Pasundan Nomor : 299/Unpas-Fisip.DI/Q/II/2022, Tanggal 24 Februari 2022, Perihal Penelitian

**MEMBERITAHUKAN BAHWA :**

- a. Nama : **ZULVA SALSABILA**  
b. Alamat Lengkap : Jl. Moch. Toha Gg. Salpian, RT. 004/001, Kel. Wates, Kec. Bandung Kidul Kota Bandung  
No. Identitas, Hp : NPM. 182010169, Hp.081293316565  
c. Untuk : 1) Melakukan Penelitian dengan Judul "Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung".  
2) Lokasi : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung  
3) Anggota Tim : -  
4) Bidang Penelitian : -  
5) Status Penelitian : Baru  
6) Waktu Pelaksanaan : 04 Maret 2022 s.d 04 September 2022  
d. Melaporkan hasil Penelitian kepada Wali Kota Bandung c.q Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung, paling lambat 1 minggu setelah selesai.  
Demikian rekomendasi ini dibuat untuk digunakan seperlunya.

Bandung, 04 Maret 2022  
a.n KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA  
DAN POLITIK  
Sekretaris,  
  
**Drs. INCI DERMAGA., M.MAP**  
Pembina TK I  
NIP. 19690320 199008 1 001

208

## KARTU PENERUS - DISPOSISI

INDEKS/KODE .....	Tanggal Penyelesaian 7-3-2022.
Perihal : Penelitian aln. zulva salsabila tentang Pembacaan Alfa Kematian.	
TGL./No. : 7-3-2022	
ASAL : Kesbangpol.	
<b>INSTRUKSI / INFORMASI *)</b>  Tth. (ca. Dind dan Capil  Lett diproses sesuai prosedur 1.  9/3.2022	Diteruskan Kepada :

- \*) 1. Kepada bawahan "instruksi" dan atau "informasi"  
2. Kepada atasan "informasi" coret instruksi