

## PENDAMPINGAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN AKTA KEMATIAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JOMBANG

**Dinda Amalia Arrahma<sup>1</sup>, Rizkya Dwijayanti<sup>2</sup>**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[dindaamalia576@gmail.com](mailto:dindaamalia576@gmail.com), [dwijyantirizkya@gmail.com](mailto:dwijyantirizkya@gmail.com)

### ABSTRAK

Proses pelayanan publik merupakan interaksi saling menguntungkan antara lembaga birokrasi pemerintah yang memberikan pelayanan dan masyarakat yang menerima pelayanan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, sebagai instansi yang memiliki keterlibatan langsung dengan masyarakat, memiliki tanggung jawab untuk memberikan berbagai layanan, termasuk pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang mencakup pencatatan peristiwa seperti kelahiran, kematian, pernikahan, perceraian, pengesahan anak, dan pengakuan anak. Kegiatan magang yang dilaksanakan di Dipendukcapil Kabupaten Jombang ini bertujuan untuk mengembangkan serta mengenalkan praktik kerja secara langsung kepada mahasiswa dalam proses pelayanan publik. Metode yang diterapkan dalam jurnal ini adalah penelitian lapangan, yang merupakan jenis penelitian yang fokus pada gejala atau peristiwa yang terjadi dalam kelompok masyarakat. Hasil yang diperoleh yaitu pendampingan pelayanan publik berjalan dengan baik serta memberikan wawasan tentang proses pendaftaran penduduk, pencatatan, dan pelayanan di loket informasi. Keseluruhan, magang ini diharapkan dapat membantu mahasiswa memahami secara langsung pelayanan administrasi kependudukan, menciptakan kedekatan dengan masyarakat, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

**Kata kunci :** pelayanan publik, pendampingan, administrasi kependudukan

### ABSTRACT

*The public service process is a mutually beneficial interaction between government bureaucratic institutions that provide services and the people who receive services. The Population and Civil Registration Office, as an agency that has direct involvement with the community, has the responsibility to provide various services, including population registration and civil registration services which include recording events such as birth, death, marriage, divorce, child attestation, and child recognition. The internship activity carried out at Dipendukcapil Jombang Regency aims to develop and introduce work practices directly to students in the public service process. The method applied in this journal is field research, which is a type of research that focuses on symptoms or events that occur in community groups. The results obtained were that the public service assistance went well and provided insight into the process of population registration, recording, and services at the information counter. Overall, this internship is expected to help students understand population administration services firsthand, create closeness with the community, and increase public trust in government institutions.*

**Keywords :** public services, mentoring, population administration

### PENDAHULUAN

Menurut UU Nomor 24 tahun 2013, Administrasi Kependudukan merujuk pada serangkaian tindakan yang melibatkan pengaturan dan penataan dalam proses penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui kegiatan Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya (Kurniasih, 2016). Namun, fenomena pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah mengalami berbagai permasalahan, seperti prosedur pelayanan yang rumit, ketidakpastian mengenai waktu dan harga, sehingga membuat pelayanan sulit diakses secara wajar oleh masyarakat (Riska Chyntia Dewi & Suparno Suparno, 2022). Kondisi ini menyebabkan kurangnya kepercayaan terhadap penyedia pelayanan, dalam hal ini birokrasi, sehingga masyarakat mencari alternatif dengan cara tertentu, seperti memberikan tambahan biaya, untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan.

---

Dalam upaya melaksanakan tugas pemerintahan daerah sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Dasar 1945, pemerintah pusat memberikan wewenang kepada pemerintah daerah untuk mengelola urusan pemerintahannya sendiri (Suandi et al., 2020). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan elemen integral dalam struktur penyelenggaraan pemerintahan, memiliki kewenangan yang signifikan dalam mengelola aspek administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di suatu daerah. Selain tugas pokoknya, dinas ini juga bertanggung jawab dalam memberikan bantuan teknis kepada daerah setempat. Sebagaimana halnya dalam banyak sektor pemerintahan, terdapat sejumlah tantangan kompleks, termasuk namun tidak terbatas pada aspek keuangan, peningkatan kualitas pelayanan, perencanaan yang matang, dan keamanan data (Oktavia & Fernos, 2023).

Mutu pelayanan publik menjadi kunci penting keberhasilan suatu pemerintahan dalam melaksanakan tugasnya. Oleh karena itu, pencapaian pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik yang bermutu akan memberikan dampak positif terhadap kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, serta pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan. Pelayanan publik yang efektif juga dapat mendorong pertumbuhan ekonomi dan investasi di wilayah tersebut (Setiawati, 2023). Namun, masih seringkali terdapat hambatan dalam memberikan pelayanan publik yang optimal, seperti kurangnya transparansi, proses yang lambat, dan minimnya partisipasi masyarakat dalam pembuatan kebijakan. Keadaan ini dapat menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan. Oleh karena itu, diperlukan usaha untuk meningkatkan mutu pelayanan publik guna memberikan layanan yang lebih baik dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat (Setiawati, 2023).

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan salah satu sarana prasarana pelayanan yang telah diberi otonomi untuk mengurus pelayanan masyarakat di bidang administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, sebagai instansi yang memiliki keterlibatan langsung dengan masyarakat, memiliki tanggung jawab untuk memberikan berbagai layanan, termasuk pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang mencakup pencatatan peristiwa seperti kelahiran, kematian, pernikahan, perceraian, pengesahan anak, dan pengakuan anak (Aspalinda & Sahuri, 2013). Catatan sipil, yang mencakup informasi terkait dengan kedudukan hukum seseorang, menjadi dasar hukum yang penting, dan untuk itu, data atau catatan mengenai peristiwa-peristiwa signifikan seperti pernikahan, perceraian, kelahiran, kematian, pengakuan anak, dan pengesahan anak perlu didaftarkan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Keterlibatan dinas tersebut esensial karena merupakan lembaga resmi pemerintah yang memiliki tugas menyelenggarakan pelayanan di bidang-bidang tersebut, melibatkan pencatatan, pendaftaran, dan pembukuan yang komprehensif terkait peristiwa-peristiwa penting yang berkaitan dengan status seseorang (Aspalinda & Sahuri, 2013).

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya pada Prodi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik mewajibkan kepada mahasiswanya untuk mengikuti kegiatan magang di sebuah instansi pemerintahan. Kegiatan magang ini merupakan kegiatan praktik lapangan yang bertujuan untuk mengenalkan serta mengembangkan keterampilan mahasiswa dalam menghadapi realitas dunia kerja. Proses pembelajaran ini terjadi melalui keterlibatan yang erat antara peserta program magang dengan perusahaan. Mahasiswa yang hendak memasuki dunia kerja diharapkan untuk mempersiapkan diri dengan baik, tidak hanya fokus pada kompetensi

ilmu yang diperoleh dari perguruan tinggi, tetapi juga diharapkan memiliki pengalaman, pengetahuan, dan wawasan mengenai lingkungan kerja yang sebenarnya. Penulis melakukan kegiatan magang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dikarenakan relevan dengan jurusan yang dipilih.

Dengan adanya program magang ini maka diharapkan mahasiswa dapat memahami secara langsung mengenai pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini merupakan tantangan bagi mahasiswa magang untuk dapat langsung merasakan dalam pembuatan dokumen administrasi kependudukan dengan mengikuti sesuai prosedur di dinas tersebut dengan tepat dan jelas. Selain itu, hal ini merupakan tugas yang harus dilakukan oleh mahasiswa magang untuk menciptakan kedekatan dengan masyarakat sehingga dapat timbul rasa saling percaya antara satu dengan yang lainnya. Dengan ini mahasiswa magang dapat memperoleh kepercayaan masyarakat guna membantu dalam mengurus proses kebutuhan administrasi kependudukan.

## **METODE PELAKSANAAN**

Metode yang diterapkan dalam jurnal ini adalah penelitian lapangan, yang merupakan jenis penelitian yang fokus pada gejala atau peristiwa yang terjadi dalam kelompok masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini juga dapat disebut sebagai penelitian kasus atau studi kasus dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Dalam konteks jurnal ini, penulis melakukan pengamatan langsung selama pelaksanaan kegiatan magang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang, dengan menempati bidang Pelayanan Pencatatan Sipil. Kegiatan penulis melibatkan pendampingan pelayanan publik dalam proses pembuatan akta kematian. Sumber data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelaksanaan kegiatan pendampingan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang, peserta magang mendapat bimbingan dari seorang pembimbing lapangan yang merupakan pegawai di instansi tersebut. Peran pembimbing lapangan dalam kegiatan magang ini sebagai fasilitator yang memberikan arahan dan informasi kepada peserta magang sesuai dengan topik yang telah dibahas selama periode magang berlangsung. Metode pelaksanaan yang dilakukan dalam magang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang, sebagai berikut:

*Tabel 3.1 Metode Pelaksanaan Kegiatan*

No	Rincian Kegiatan	Keterangan
1	Perkenalan	Dalam proses ini penulis diajak berkenalan dengan seluruh pegawai yang berada di instansi tersebut.
2	Pembagian Divisi (bidang)	Pada tahap ini, penulis mendapat bidang pelayanan dan pencatatan sipil yang mengurus mengenai pembuatan akta kelahiran, akta kematian, akta pernikahan dan penceraian.

3	Penjelasan SOP	Pemberitahuan mengenai SOP kerja kegiatan magang dalam hal jam masuk, jam istirahat, jam pulang, dan pakaian yang digunakan saat bekerja.
4	Pengarahan Tugas	Tahapan ini pegawai memberikan arahan serta dampingan mengenai tugas yang akan dikerjakan dan tata cara pengerjaannya.
5	Pelaksanaan Kerja	Mulai pelaksanaan praktik kerja dilakukan langsung sesuai arahan pembimbing dengan tetap mengikuti prosedur yang sesuai.

Selama pelaksanaan kegiatan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada bidang pelayanan pencatatan sipil penulis bertugas dalam rangka pembuatan akta kematian, sehingga penulis diberi tugas melakukan unggah dan verifikasi data di SIAK, registrasi data, dan dalam layanan loket informasi., serta penulis mendapatkan wawasan dan ilmu baru mengenai sistem pelayanan administrasi kependudukan. Dari proses berkas/dokumen diterima hingga input ke database komputer, melakukan pendataan manual hingga outputnya menjadi sebuah berkas yang siap diberikan kepada masyarakat. Hal tersebut tidak dipelajari di dunia perkuliahan, praktik kerja magang menjadikan penulis mengetahui dan merasakan proses pemberian pelayanan secara langsung di lapangan kepada masyarakat. Kegiatan magang yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentunya ada jam kerja yang wajib ditaati. Berikut jam kerja bagi magang yang ada di instansi tersebut :

Kegiatan pendampingan dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. Kegiatan pendampingan yang dilakukan oleh penulis berlangsung selama 40 hari kerja. Penulis ditempatkan di bidang pelayanan pencatatan sipil yang kegiatan utamanya adalah pelayanan administrasi kependudukan bagian akta kelahiran, akta kematian, akta pernikahan dan akta perceraian. Namun, tidak semua kegiatan pelayanan di bidang tersebut dilaksanakan oleh penulis saat menjalani kegiatan magang. Yang dilakukan penulis selama kegiatan magang adalah mengunggah dan memverifikasi data di SIAK, registrasi data, dan melakukan layanan di loket informasi. Berikut beberapa hasil yang mungkin dicapai selama magang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.

#### **Proses Unggah dan Verifikasi data di SIAK**

Pelaksanaan magang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadikan penulis mengerti prosedur dan langkah-langkah dalam proses pendaftaran, pencatatan, penginputan data dan penerbitan akta. Dalam hal penginputan data administrasi kependudukan melibatkan proses yang dilakukan oleh penulis yakni unggah dan verifikasi data akta guna pemrosesan informasi untuk memastikan keakuratan dan kelengkapan data penduduk. Saat menjalani magang di Dispendukcapil, proses unggah dan verifikasi data merupakan tahapan penting dalam mengelola informasi kependudukan. Proses unggah data dimulai dengan pengumpulan informasi dari individu yang meliputi data pribadi seperti nama, alamat, tanggal lahir, dan dokumen identitas lainnya. Setelah informasi dikumpulkan, langkah berikutnya adalah memasukkan data tersebut ke dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Tahap ini membutuhkan kehati-hatian dan ketelitian agar informasi yang dimasukkan sesuai dan akurat. Setelah proses unggah selesai, langkah selanjutnya adalah verifikasi data. Pada

proses verifikasi yakni memeriksa kesesuaian data yang telah diunggah ke dalam SIAK dengan dokumen asli yang dimiliki individu. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang tercatat dalam sistem sesuai dengan informasi yang ada pada dokumen resmi. Proses verifikasi ini menjadi langkah penting dalam menjamin keakuratan data kependudukan yang tersimpan dalam SIAK. Keseluruhan proses unggah dan verifikasi data ini membutuhkan kerjasama tim yang solid serta pemahaman yang mendalam tentang regulasi dan standar yang berlaku dalam pengelolaan data kependudukan. Kedisiplinan, akurasi, dan integritas menjadi kunci utama dalam menjalankan proses ini guna memastikan bahwa data kependudukan yang disimpan dalam SIAK dapat diandalkan dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

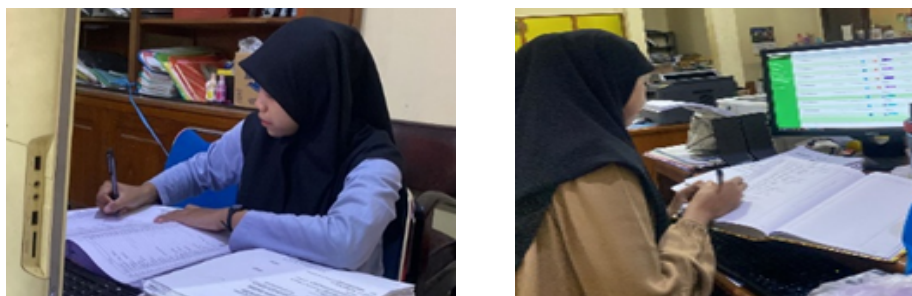


**Gambar 1 Unggah dan Verifikasi Data di SIAK**  
Sumber: Dokumentasi Magang (2023)

### **Registrasi Data**

Penulis melakukan registrasi data, dimana pencatatan nomor akta ditulis di buku besar yang digunakan sebagai arsip dokumen tertulis administrasi kependudukan di dinas. Proses ini dimulai dengan menerima dokumen-dokumen akta yang mencakup kelahiran, kematian, pernikahan, dan perceraian dari individu yang datang ke kantor. Setelah menerima dokumen tersebut, langkah pertama adalah memverifikasi keabsahan dokumen dan memastikan bahwa informasi yang tercantum lengkap dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.

Setelah verifikasi dokumen selesai, langkah berikutnya adalah mencatat nomor akta ke dalam buku besar. Ini melibatkan proses penulisan nomor akta secara teliti, mencatat jenis akta yang bersangkutan, serta mencatat informasi tambahan seperti tanggal penerbitan akta. Proses ini harus dilakukan dengan akurat dan hati-hati untuk memastikan bahwa setiap nomor akta tercatat dengan benar sesuai dengan dokumen yang diterima. Pencatatan nomor akta di buku besar merupakan bagian penting dalam mengelola arsip kependudukan. Hal ini membantu menjaga jejak dan keabsahan setiap akta yang terbit serta memudahkan dalam proses penelusuran kembali informasi jika diperlukan di masa mendatang. Selain itu, proses ini juga membutuhkan ketelitian dan kehati-hatian agar catatan yang tercantum dalam buku besar menjadi rujukan yang handal dan akurat bagi pelayanan kependudukan yang diberikan kepada masyarakat.



## **Gambar 2 Registrasi Data**

Sumber: Dokumentasi Magang (2023)

### **Pelayanan di loket informasi**

Saat menjalani magang di Dispendukcapil, salah satu tugas yang penulis ikuti adalah proses pelayanan di loket informasi. Loke informasi menjadi pintu gerbang utama bagi masyarakat yang membutuhkan bantuan terkait informasi kependudukan. Proses dimulai dengan menyambut dan melayani masyarakat yang datang dengan ramah dan membantu. Kami membantu mereka dalam memahami prosedur-prosedur yang diperlukan untuk berbagai layanan kependudukan seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta kematian, dan lainnya. Selain memberikan informasi, penulis juga membantu dalam proses pengisian formulir yang diperlukan untuk layanan yang diinginkan. Dengan menjelaskan secara detail mengenai dokumen yang diperlukan, persyaratan yang harus dipenuhi, serta proses yang akan dilalui untuk mendapatkan layanan tersebut. Selama proses ini, penulis berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan tepat agar masyarakat merasa terbantu dan dapat mengurus kebutuhan administrasi kependudukan mereka dengan lancar.

Selain itu, di loket informasi juga melayani pertanyaan-pertanyaan umum terkait kependudukan yang diajukan oleh masyarakat. Penulis memberikan informasi terkini mengenai peraturan terbaru, prosedur, dan ketentuan yang berlaku dalam hal administrasi kependudukan. Hal ini membantu masyarakat untuk memahami hak-hak mereka serta memenuhi kewajiban administratif yang diperlukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Keseluruhan proses pelayanan di loket informasi bertujuan untuk memberikan bantuan yang informatif, ramah, dan membantu masyarakat dalam memahami serta menyelesaikan keperluan administrasi kependudukan mereka.

### **KESIMPULAN**

Secara keseluruhan, magang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang memberikan pengalaman praktis yang mencakup tiga aspek utama. Pertama, melalui Proses Unggah dan Verifikasi Data di SIAK, peserta magang memahami secara mendalam prosedur pendaftaran, penginputan data, dan penerbitan akta kependudukan. Kedisiplinan, akurasi, dan integritas menjadi kunci utama dalam menjalankan tahapan ini. Kedua, dalam Registrasi Data, peserta magang terlibat dalam pencatatan nomor akta di buku besar, menjaga keabsahan dan jejak setiap akta yang terbit. Verifikasi dokumen dilakukan untuk memastikan informasi yang tercantum lengkap dan sah. Ketiga, Pelayanan di Loke Informasi melibatkan peserta magang dalam memberikan bantuan informatif, ramah, dan membantu kepada masyarakat yang membutuhkan informasi kependudukan. Penjelasan prosedur, pengisian formulir, dan pemberian informasi terkini menjadi fokus dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Dengan demikian, magang ini tidak hanya memperluas pemahaman teoritis, tetapi juga menekankan pentingnya kedisiplinan, akurasi, dan integritas dalam mengelola data kependudukan secara praktis.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Aspalinda, M., & Sahuri, C. (2013). Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Karimun ( Studi Kasus Pada Pelayanan Akta Kelahiran). *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 01 No. 1, 1–10. <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/view/2325>

- Kurniasih, L. W. (2016). Pelayanan Publik Dalam Menciptakan Pelayanan Prima Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang. *Jurnal Tinjauan Kebijakan Publik Dan Manajemen*, 5(2), 1–11.
- Oktavia, R., & Fernos, J. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Jurnal Economina*, 2(4), 993–1005. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i4.492>
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Setiawati, W. (2023). Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Bandung. *Grin: Gerbang Riset Inovasi*, 1(2), 78–84.
- Suandi, S., Muhlisin, Novandy, Rachma, N. Slamet, A. R., Nurjoko, N., Saleh, S., Khoiri, S., Hidayattullah, B. H., Furqoni, M., Salfian, H., Wida Lestari, Eka Yulyana, L. A., & Hardiyansyah. (2020). Rancang Bangun Sistem Informasi Kependudukan Desa Bangun Rejo Berbasis E-Government. *Journal PPS UNISTI*, 3(2), 1–12. <http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jurnal-penelitian-pgsd/article/view/23921%0Ahttp://dx.doi.org/10.30873/simada.v2i2.1159>