

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu bentuk penyerahan urusan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah adalah desentralisasi. Menurut Undang-Undang Nomor 23 tentang Pemerintah Daerah Tahun 2014 Pasal 31, dalam pelaksanaan desentralisasi dilakukan penataan daerah, Salah satu tujuan penataan daerah tersebut adalah mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik yang diharapkan agar memudahkan antara pemberi layanan dan penerima layanan sehingga semakin meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan agar lebih efektif dan efisien.¹

Menyediakan pelayanan publik yang baik adalah tugas negara melalui pemerintah. Pemenuhan kebutuhan publik diartikan sebagai pemenuhan hak-hak sipil warga negara. Tugas dan kewajiban ini dilakukan melalui aparat pemerintah dari tingkat paling atas sampai paling bawah seperti RW dan RT. Sebagai kewajiban, maka sudah semestinya setiap aparat pemerintah memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada setiap warga negara.²

Dalam memberikan pelayanan publik kepada setiap warga negara, Pemerintah melalui Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang

¹ (Fatih & Putra, n.d.) *Implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Nomor 17 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu*, 2014

² (Fulthoni, R.A) *Buku Saku Untuk Kebebasan Beragama Memahami Kebijakan Administrasi Kependudukan* (1st Ed.). The Indonesian Legal Resource Center (Ilrc), 2009

Administrasi Kependudukan ini kemudian ditindaklanjuti dengan penerbitan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Dalam Pasal 20 Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan diamanatkan bahwa Bupati/Walikota harus mengadakan pengaturan teknis Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dalam bentuk peraturan daerah dan Peraturan Bupati/Walikota berpedoman pada Peraturan Perundang-undangan di bidang Administrasi Kependudukan.³

Administrasi Kependudukan adalah 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. Salah satunya yaitu penerbitan Dokumen Kependudukan.

Dokumen Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten/Kota yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Dari beberapa kegiatan pencatatan peristiwa penting yang terjadi pada kegiatan pelayanan pencatatan sipil salah satunya akta kematian.

³ (Nuraini, dkk) *Pelaksanaan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi Dalam Penerbitan Akta Kematian di Wilayah Kota Jambi. Wajah Hukum*, 2020.

Mengenai hal tersebut, Bapak Ahmad Nazmi, SE, MM selaku Kepala Bidang (Kabid) Pencatatan Sipil menerangkan bahwa :

“Akta kematian ini sebenarnya merupakan salah satu dokumen kependudukan yang masih kurang disadari pentingnya oleh masyarakat. Banyak warga belum melakukan pengurusan akta kematian karena minimnya pemahaman tentang fungsi dokumen tersebut. Padahal, akta kematian adalah alat bukti hukum yang paling kuat dan sah untuk menetapkan identitas seseorang yang telah meninggal dunia.”

Kebanyakan masyarakat baru akan mengurus akta kematian tersebut ketika terjadinya permasalahan hukum yang memerlukan akta kematian seperti untuk pengurusan ahli waris, mengklaim asuransi jiwa, pengurusan pensiunan bagi pegawai (janda/duda), pencairan dana / tabungan di bank, dan persyaratan perkawinan bagi pasangan yang ditinggalkan terutama bagi Aparatur Sipil Negara.⁴

Di Kota Jambi, untuk pengurusan akta kematian tersebut merupakan tugas dan tanggung jawab dari Disdukcapil Kota Jambi. Sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Fungsi Dinas, Sekretariat, Bidang Dan Rincian Tugas Sub Bagian, Seksi, Uptd Serta Tata Kerja Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, Pasal 21 Ayat (3) Yaitu Kepala Bidang pencatatan sipil mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan urusan pencatatan kelahiran dan

⁴ (Nuraini, dkk) *Pelaksanaan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi Dalam Penerbitan Akta Kematian di Wilayah Kota Jambi. Wajah Hukum*, 2020.

kematian, pencatatan perkawinan dan perceraian dan pengangkatan, pengakuan, pengesahan anak serta perubahan status kewarganegaraan, perubahan dan pembatalan akta serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya⁶.

Untuk memudahkan pelayanan publik dalam kepengurusan akta kematian, Walikota Jambi mengeluarkan Peraturan Walikota No. 22 Tahun 2018 tentang Pelayanan Pengurusan Akta Kematian Melalui Aplikasi Whatsapp Online (PAKWO) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dan pada tahun 2022 Dinas Dukcapil Kota Jambi meluncurkan sebuah inovasi yaitu SIPADUKO (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi), sebuah sistem yang diciptakan untuk pelayanan administrasi kependudukan, meliputi layanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dalam hal ini, layanan Sipaduko Kota Jambi dapat diakses oleh masyarakat Kota Jambi melalui website <http://disdukcapil.jambikota.go.id> atau melalui aplikasi yang tersedia di *PlayStore*, sehingga warga dapat mengajukan layanan administrasi kependudukan secara digital lengkap dengan persyaratan yang diunggah melalui perangkat pintar yang dimiliki.

Kedua inovasi tersebut diharapkan mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil tanpa perlu datang dan mengantre di Kantor Disdukcapil Kota Jambi, sekaligus sebagai upaya mencegah praktik percaloan serta mengatasi keterbatasan kapasitas ruang layanan di Kantor Disdukcapil Kota Jambi. Dan juga inovasi tersebut

diharapkan menjadi solusi cerdas bagi warga masyarakat Kota Jambi yang ingin mengajukan layanan administrasi kependudukan namun memiliki keterbatasan ruang dan waktu. Namun tidak menutup kemungkinan masyarakat mengurus langsung ke Kantor Disdukcapil Kota Jambi yang disebabkan oleh kurang dan tidak faham/mengertinya dalam menggunakan perangkat pintar.

Dari hasil wawancara penulis dengan Ibu Noor Amalia, S.STP, M.H. selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (Kabid PDIP)

“Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, Berbagai cara dan persiapan telah dilakukan oleh Disdukcapil Kota Jambi untuk menindaklanjuti Standar Pelayanan dan Standar Operasional Pelayanan Akta Kematian melalui berbagai cara, diantaranya melakukan bimbingan teknis terkait inovasi yang diluncurkan, monitoring dan evaluasi melalui kegiatan Forum Konsultasi Publik yang dihadiri oleh beberapa unsur masyarakat yaitu Forum RT Kecamatan, Akademisi, OPD terkait, organisasi masyarakat sipil, dan Media Massa dan juga melakukan Publikasi diberbagai media, diantaranya media sosial (*Instagram, Facebook, Youtube, dan Tiktok*), Media Cetak, Televisi, *Website Resmi*, dan pamflet”.

Walaupun berbagai persiapan telah dilakukan oleh Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, faktanya masyarakat masih minim informasi mengenai tata cara pengurusan akta kematian, baik secara langsung maupun melalui layanan daring. Hal ini sejalan dengan keterangan Bapak Ahmad Nazmi, SE., MM selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil, yang menyatakan bahwa akta kematian merupakan salah satu dokumen kependudukan yang masih kurang disadari pentingnya oleh masyarakat. Banyak warga belum melakukan pengurusan akta kematian karena minimnya pemahaman mengenai fungsi dokumen tersebut, padahal akta

kematian adalah alat bukti hukum yang paling kuat dan sah untuk menetapkan identitas seseorang yang telah meninggal dunia.

Kondisi di lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat baru mengurus akta kematian ketika menghadapi permasalahan hukum, seperti pengurusan ahli waris, klaim asuransi jiwa, pencairan dana tabungan di bank, atau persyaratan pensiun bagi janda/duda pegawai. Tidak jarang pula akta kematian baru diurus jauh setelah peristiwa kematian terjadi, sehingga menimbulkan keterlambatan dalam pencatatan sipil dan berpotensi mengganggu tertib administrasi kependudukan. Selain itu, meskipun pemerintah daerah telah meluncurkan inovasi pelayanan daring seperti PAKWO dan SIPADUKO, masih banyak masyarakat yang beranggapan bahwa proses pengurusan akta kematian terasa sulit dan lebih memilih datang langsung ke kantor Disdukcapil.

Atas permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk meneliti lebih mendalam mengenai bagaimana kebijakan pelayanan akta kematian diimplementasikan, khususnya dalam kaitannya dengan efektivitas pelayanan dan upaya mewujudkan tertib administrasi kependudukan. Penelitian ini kemudian dituangkan dalam skripsi dengan judul: **“Pelayanan Akta Kematian Dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan Uraian yang sudah dijelaskan pada latar belakang sebelumnya, maka penulis akan membatasi permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

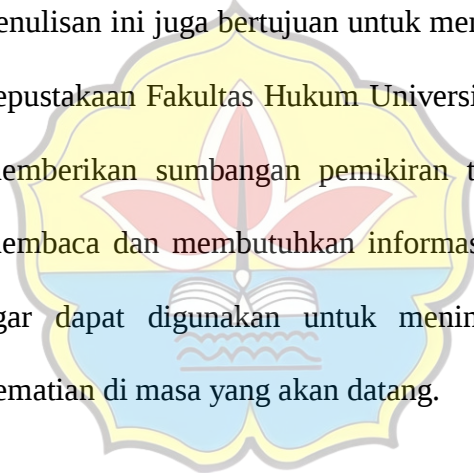
1. Bagaimana bentuk pelayanan pengurusan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi ?
2. Apa saja kendala dan upaya penyelesaian dalam pelaksanaan pelayanan akta kematian oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi ?

C. Tujuan Penelitian Dan Penulisan

Dalam melakukan penelitian ini, penulis memiliki 2 tujuan yaitu tujuan penelitian Penelitian dan Tujuan Penulisan. Adapun penjelasan dari tujuan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Tujuan Penelitian:
 - a. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan pengurusan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.
 - b. Penelitian ini juga bertujuan untuk memahami kendala dan upaya penyelesaian yang mempengaruhi pelayanan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.
2. Tujuan Penulisan:

- a. Penulisan ini bertujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan yang dibutuhkan dalam proses penyelesaian studi guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi.
- b. Penulisan ini bertujuan untuk memperluas wawasan penulis dalam bidang disiplin Ilmu Hukum Tata Negara pada umumnya dan khususnya yang membahas pelayanan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.
- c. Penulisan ini juga bertujuan untuk memperbanyak studi literatur kepustakaan Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi dan memberikan sumbangan pemikiran terhadap siapa saja yang membaca dan membutuhkan informasi dari hasil penulisan ini agar dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan akta kematian di masa yang akan datang.



D. Kerangka Konseptual

Untuk menghindari kesalahan dalam pemahaman, terlebih dahulu penulis akan menguraikan batasan-batasan dari konseptual yang terkait dengan penelitian ini, sebagai berikut :

1. Pelayanan Publik

Menurut Zaenal Mukarom pelayanan publik adalah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok

dan tata cara yang telah ditetapkan.⁵

Menurut Dwiyanto pelayanan publik sering menjadi konsep yang digunakan oleh banyak pihak, baik dari praktisi maupun ilmuwan, dengan makna yang beragam. Dalam sejarah administrasi publik, awalnya pelayanan publik dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang disediakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik.⁶

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada pasal 1 disebutkan bahwa, 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. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Pasal 4, Penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan :

1. Kepentingan Umum
2. Kepastian Hukum
3. Kesamaan Hak
4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

⁵ (Zaenal, 2019) *Membangun Kinerja Pelayanan Publik : Menuju Clean Government And Good Governance.*

⁶ (Dwiyanto, Agus. 2006), *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia.*

5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan
11. Ketepatan Waktu
12. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, maka dapat penulis simpulkan bahwasanya Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan layanan administratif sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Konsep ini pada awalnya dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, namun dalam perkembangannya pelayanan publik menjadi istilah yang banyak digunakan dengan makna yang beragam oleh praktisi maupun akademisi. Intinya, pelayanan publik berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dan kepentingan warga negara melalui prosedur yang diatur dalam peraturan perundangundangan.

2. Kota Jambi

Kota Jambi merupakan kota yang terletak di Pulau Sumatera tepatnya di Provinsi Jambi. Kota Jambi memiliki luas wilayah

administrative sebesar 205.38 Km², Secara geomorfologis Kota Jambi terletak di bagian barat cekungan Sumatera bagian selatan yang disebut sub-cekungan Jambi, yang merupakan dataran rendah di Sumatera bagian timur.⁷

Wilayah Kota Jambi dikelilingi oleh Kabupaten Muaro Jambi. Wilayah Kota Jambi memiliki 10 Kecamatan didalamnya, yaitu Kecamatan Kota Baru, Kecamatan Alam Barajo, Kecamatan Jambi Selatan, Kecamatan Paal Merah, Kecamatan Jelutung, Kecamatan Pasar Jambi, Kecamatan Telanai Pura, Kecamatan Danau Sipin, Kecamatan Danau Teluk, Kecamatan Pelayangan dan Kecamatan Jambi Timur.⁸

Kota Jambi ditetapkan sebagai daerah otonom berdasarkan Ketetapan Gubernur Sumatera Nomor 103 Tahun 1946 pada tanggal 17 Mei 1946. Kebijakan ini kemudian diperkuat dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1956.⁹

3. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertugas melayani masyarakat dalam hal pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengesahan anak dan pengakuan anak.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan lembaga resmi pemerintah yang bertanggung jawab atas pencatatan peristiwa

⁷ <https://jambikota.go.id/content/peta>, Diakses tanggal 20 November 2025

⁸ <https://kota-jambi.kpu.go.id/page/read/83/profil-kota-jambi>, Diakses Tanggal. 20 November 2025

⁹ <https://localisedgs-indonesia.org/profil-tpb/profil-daerah/7>, Diakses Tanggal 20 November 2025

kependudukan yang diadakan oleh pemerintah. Tugas utamanya adalah mencatat, mendaftarkan, dan membukukan setiap peristiwa penting yang berpengaruh terhadap status keberadaan seseorang secara lengkap.

Seluruh peristiwa penting dalam keluarga harus didaftarkan dan dibukukan, agar memiliki bukti autentik bagi yang berkepentingan, sehingga kedudukan hukum menjadi jelas.

4. Akta Kematian

Akta Kematian secara umum merupakan sebuah akta yang dibuat dan diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang membuktikan secara pasti mengenai peristiwa kematian seseorang.

Dalam Undang-Undang No. 24 Tahun 2013, Akta kematian merupakan pencatatan kematian yang dialami oleh seseorang yang tercatat di Instansi Pelaksana untuk pengelolaan data kependudukan.

Dari pengertian para ahli mengenai arti akta dan kematian, maka akta kematian merupakan surat atau catatan yang ditandatangani atau disahkan dari instansi yang memuat sebuah peristiwa kematian seseorang untuk dasar pembuktian suatu kematian.¹⁰

Berikut adalah beberapa peraturan yang mengatur pelayanan akta kematian:

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi

¹⁰ Alselma Palna, *Akta Kematian sebagai Dasar Pembuktian Peristiwa Kematian*, (2021).

Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 menjadi dasar hukum utama pelaksanaan pencatatan kematian di Indonesia. Undang-undang ini mengatur kewajiban pencatatan kematian sebagai bagian dari administrasi kependudukan yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah untuk menjamin kepastian hukum dan data kependudukan yang akurat.

2. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, yang memberikan pedoman teknis pelaksanaan pencatatan kematian dan pelayanan administrasi kependudukan. Peraturan ini mengatur tata cara pelaksanaan pencatatan kematian dan penerbitan dokumen kependudukan terkait.
3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, yang menetapkan persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk serta pencatatan sipil, termasuk pencatatan kematian dan penerbitan akta kematian. Peraturan ini memperjelas mekanisme pelayanan administrasi kependudukan agar lebih terstandarisasi dan mudah diakses masyarakat.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018,

yang memberikan pedoman teknis pelaksanaan bagi pemerintah daerah dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan termasuk pengurusan akta kematian. Peraturan ini mengatur secara rinci prosedur pelayanan administrasi kependudukan sehingga pelayanan dapat berjalan efektif dan sesuai standar.

5. Peraturan Walikota Kota Jambi Nomor 22 Tahun 2018 tentang Pelayanan Pengurusan Akta Kematian, sebagai regulasi daerah yang mengatur mekanisme khusus pelayanan pengurusan akta kematian di Kota Jambi. Peraturan ini menyesuaikan ketentuan nasional dengan kondisi lokal untuk memastikan pelayanan akta kematian dapat diakses dengan mudah dan cepat oleh masyarakat Kota Jambi.

Dasar hukum tersebut menjadi landasan yang kuat bagi pelaksanaan pelayanan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, memastikan bahwa pelayanan ini berjalan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan memenuhi hak konstitusional warga negara atas identitas hukum.

E. Landasan Teoritis

Sesuai dengan permasalahan yang akan penulis teliti dan bahas pada penelitian kali ini, perlu dikemukakan terlebih dahulu landasan teoritis yang akan penulis gunakan sebagai dasar pijakan pembahasan dalam penelitian

ini. Adapun landasan teori yang dimaksud adalah Teori Pelayanan Publik.

Istilah pelayanan publik secara etimologis berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Menurut Lijan Poltak Sinambela, pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹¹ Pernyataan bahwa pelayanan publik berkualitas berarti tindakan aparatur birokrasi dalam memberikan layanan nyata sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Aparatur bekerja sebagaimana seharusnya bekerja sebagai bentuk perwujudan kewajiban negara dalam melindungi hak-hak sipil warga negara.

Pelayanan publik akan menjadi efektif dan berkualitas jika tujuan keberadaannya dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat serta mampu mewujudkan tertib administrasi. Pelayanan yang berkualitas secara umum dapat membuat apa yang dirancang dalam regulasi (seperti UU Adminduk) dapat terwujud secara konkret di lapangan. Jika terjadi hambatan dalam birokrasi, maka melalui teori ini, instansi dituntut untuk melakukan inovasi pelayanan agar hukum tetap sanggup menyelesaikan persoalan kependudukan di tengah dinamika masyarakat yang berbeda.

Kualitas pelayanan publik dalam tindakan atau realita hukum dapat diketahui apabila masyarakat sebagai penerima layanan menyatakan bahwa suatu proses administrasi, dalam hal ini pengurusan akta kematian, berhasil

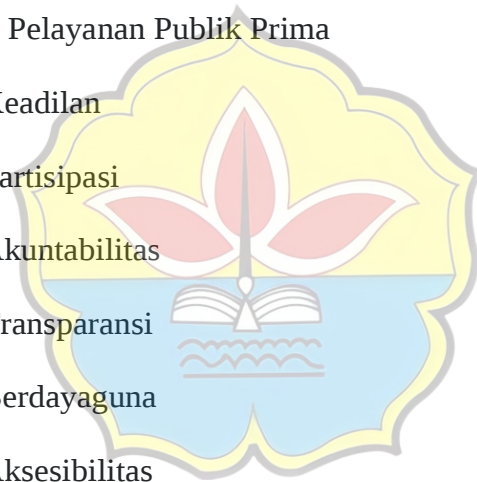
¹¹ (Sinambela, Lijan Poltak, 2014). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi.

mencapai tujuannya atau tidak. Hal ini biasanya diukur melalui sejauh mana pengaruh pelayanan tersebut terhadap kemudahan warga dalam mendapatkan hak hukumnya secara transparan dan akuntabel.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta instrumen evaluasi Indeks Pelayanan Publik yang dikembangkan oleh Kementerian PAN-RB, maka pelayanan publik prima dapat diuraikan melalui tiga komponen utama, yaitu prinsip, aspek, dan indikator:

1. Prinsip Pelayanan Publik Prima

- Keadilan
- Partisipasi
- Akuntabilitas
- Transparansi
- Berdayaguna
- Aksesibilitas



2. Aspek Pelayanan Publik

- Kebijakan Pelayanan
- Profesionalisme SDM
- Sarana dan Prasarana
- Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP)
- Konsultasi dan Pengaduan
- Inovasi

3. Indikator Pelayanan Publik Prima

- Tingkat Kepuasan Pelanggan
- Reliabilitas (Kehandalan)
- Responsiveness (Ketanggapan)
- Tangibles (Berwujud)
- Assurance (Jaminan)
- Empathy (Empati)
- Waktu Pelayanan

F. Metode Penelitian

Metode adalah suatu cara yang teratur dan terpicir dengan baik-baik untuk mencapai tujuan tertentu.¹² Agar penulisan skripsi ini dapat mencapai hasil kebenaran yang diinginkan oleh penulis secara ilmiah dan objektif, maka diperlukan metode penelitian yang logis, konsisten dan sistematis. Adapun metode penelitian yang digunakan yaitu :

1. Tipe Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tipe penelitian yuridis empiris. Menurut Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, tipe penelitian hukum sosiologis atau empiris adalah penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti data primer. Data primer merupakan data yang berasal dari masyarakat dan atau orang yang terlibat secara langsung terhadap masalah yang diteliti.¹³

¹² H. Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, Rajawali Pers, Jakarta, 2013, hlm. 19

¹³ Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*,

Objek dari teori hukum empiris adalah gejala umum hukum positif yang dalam hal ini berkaitan dengan penerapan norma yang ditentukan oleh sikap dan perilaku masyarakat¹⁹. Sehubungan dengan hal tersebut, maka tipe penelitian ini dilakukan dengan cara mengkaji Pelayanan Akta Kematian Dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

2. Pendekatan Penelitian

Mengingat penelitian yang diangkat oleh penulis tentang Pelayanan Pengurusan Akta Kematian Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi menggunakan tipe empiris, maka pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan sosiologi hukum. Pendekatan *social legal research* merupakan pendekatan yang menganalisis tentang bagaimana reaksi dan interaksi yang terjadi sistem norma itu bekerja di dalam masyarakat.¹⁴

Dengan pendekatan sosiologi hukum, maka peneliti mengkaji terlebih dahulu Pelayanan Pengurusan Akta Kematian yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi terutama terkait efektivitas dalam melakukan pelayanan pengurusan akta kematian.

RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2001, hlm. 14.

¹⁴ I Made Pasek Diantha, *Metodologi Penelitian Hukum Normatif dalam Justifikasi Teori Hukum*, Kencana, Jakarta, 2016, halaman 103.

3. Sumber Data

Penelitian tentang Pelayanan Pengurusan Akta Kematian Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi sebagaimana dijelaskan diatas merupakan penelitian yuridis empiris. Dalam penelitian yuridis empiris, sumber data yang digunakan pada penelitian ini dibagi menjadi dua macam, yaitu :

a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Selain bahan hukum primer yang digunakan, bahan hukum sekunder juga digunakan dalam penelitian tentang pelayanan pengurusan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer.¹⁵

Dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mempelajari buku-buku karangan para ahli, peraturan perundang-undangan, dan dokumen-dokumen yang ada hubungannya dengan pelayanan pengurusan akta kematian. Hasil dari mempelajari buku-buku dan lainnya itu diambil materi yang terkait sebagai data sekunder yang berguna dalam merumuskan dan Menyusun teori skripsi ini.

b. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian lapangan tentang pelayanan pengurusan akta

¹⁵ I Made Pasek Diantha, *Metodologi Penelitian Hukum Normatif dalam Justifikasi Teori Hukum*, Kencana, Jakarta, 2016, halaman 16.

kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi digunakan untuk mendapatkan data primer. Data primer merupakan data yang berasal dari para responden yang terlibat dengan pelayanan akta kematian.

Dengan demikian, penelitian lapangan ini dilakukan langsung di lapangan yaitu di Disdukcapil Kota Jambi melalui responden yang telah ditentukan terlebih dahulu. Penelitian lapangan yang dilakukan untuk mendapatkan data primer yang akan berguna di dalam pembahasan skripsi ini.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian tentang Pelayanan Akta Kematian Dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi sebagai berikut:

a. Wawancara

Teknik pengumpulan data primer dilapangan dilakukan dengan cara wawancara. Wawancara yang dilakukan secara langsung kepada responden yang telah dilakukan.

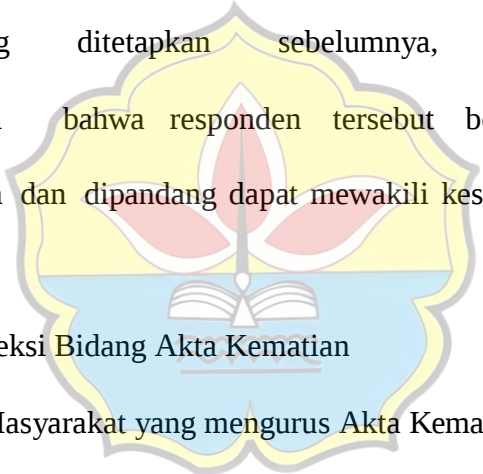
b. Studi Dokumen

Studi Dokumen yaitu mencari data mengenai hal – hal yang berhubungan dengan penelitian yang terkait dengan judul yang diambil oleh penulis.

5. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel yang digunakan pada penelitian tentang Pelayanan Pengurusan Akta Kematian Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi yaitu secara *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah sampel yang dipilih berdasarkan pertimbangan/ penelitian, jadi dalam hal ini penelitian menentukan sendiri responden mana yang dianggap dapat mewakili populasi.¹⁶

Pada penelitian ini, sampel dipilih dan ditentukan berdasarkan kriteria yang ditetapkan sebelumnya, yang berdasarkan pertimbangan bahwa responden tersebut benar-benar memahami permasalahan dan dipandang dapat mewakili keseluruhan populasi yang diteliti yaitu :

- 
- a. Seksi Bidang Akta Kematian
 - b. Masyarakat yang mengurus Akta Kematian

6. Analisis Data

Pada penelitian ini dilakukan analisis data kualitatif dengan memberikan gambaran atas temuan di lapangan dari hasil yang dilakukan sebelumnya.

G. Sistematika Penulisan

Bab Pertama: Pendahuluan Bab ini diuraikan atas tujuh sub-bab, yaitu: latar

¹⁶ Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum, Rineka Cipta*, Jakarta, 2013, Halaman 91.

belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, kerangka konseptual, landasan teori (Teori Pelayanan Publik), metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab Kedua: Tinjauan Teoritis Pelayanan Publik dan Tertib Administrasi
Bab ini memuat tinjauan mengenai teori pelayanan publik menurut Lijan Poltak Sinambela, indikator kualitas pelayanan publik, serta konsep tertib administrasi kependudukan sebagai bagian dari tugas negara dalam pemenuhan hak sipil.

Bab Ketiga: Tinjauan Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi
Bab ini menguraikan tugas pokok dan fungsi Disdukcapil Kota Jambi, profil instansi, serta tinjauan umum mengenai prosedur teknis pelayanan akta kematian di Kota Jambi.

Bab Keempat: Pelayanan Akta Kematian dalam Mewujudkan Tertib Administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi
Bab ini merupakan inti penelitian yang menganalisis implementasi pelayanan berdasarkan indikator transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban guna menjawab permasalahan tertib administrasi.

Bab Kelima: Penutup
Bab ini berisikan hasil pembahasan akhir yang terdiri dari kesimpulan penelitian dan saran-saran akademis maupun praktis.