



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 PELAYANAN PUBLIK

Menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009, 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.

Sementara itu, menurut Permen PAN dan RB No 25 Tahun 2004 Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai serangkaian proses atau usaha yang dilakukan perorangan maupun instansi publik untuk mencapai tujuan tertentu atau melaksanakan ketentuan perundang-undangan.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut Kepmen PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi:



## *Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2018*

- a. Kesederhanaan  
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan  
Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu  
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi  
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan  
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab  
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- b. Kelengkapan sarana dan prasarana  
Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- c. Kemudahan akses  
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- d. Kedisiplinan, kesopan dan keramahan  
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.



## *Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2018*

e. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain- lain.

Azas dan prinsip tersebut merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

### **2.2 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Menurut Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004, Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik dan Survei Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Sehingga kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Pemerintah dapat memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Kepuasan Masyarakat dapat diukur dengan suatu indeks yang biasa disebut dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM menurut Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004 adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Tujuan penyusunan IKM adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, IKM dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja unit yang bersangkutan.



## *Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2018*

Selanjutnya, tersedianya data IKM secara periodik, memiliki manfaat sebagai berikut:

- a. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- b. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- d. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah.
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

### **2.3 INDIKATOR KEPUASAN**

Dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Tahun 2018 diperlukan indikator-indikator yang dapat merepresentasikan atau mewakili kinerja pelayanan yang dapat mempengaruhi nilai kepuasannya. Terdapat 9 (Sembilan) indikator penilaian Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Permenpan nomor 14 Tahun 2017, yaitu :

1. Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan  
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.



## *Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2018*

4. **Biaya/tarif**  
Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**  
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana**  
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman
7. **Perilaku Pelaksana**  
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana Prasarana**  
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### **2.4 DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo merupakan unsur pelaksana urusan Pemerintah Daerah yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

#### **2.4.1 SUSUNAN ORGANISASI**

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 102 tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Kependudukan dan



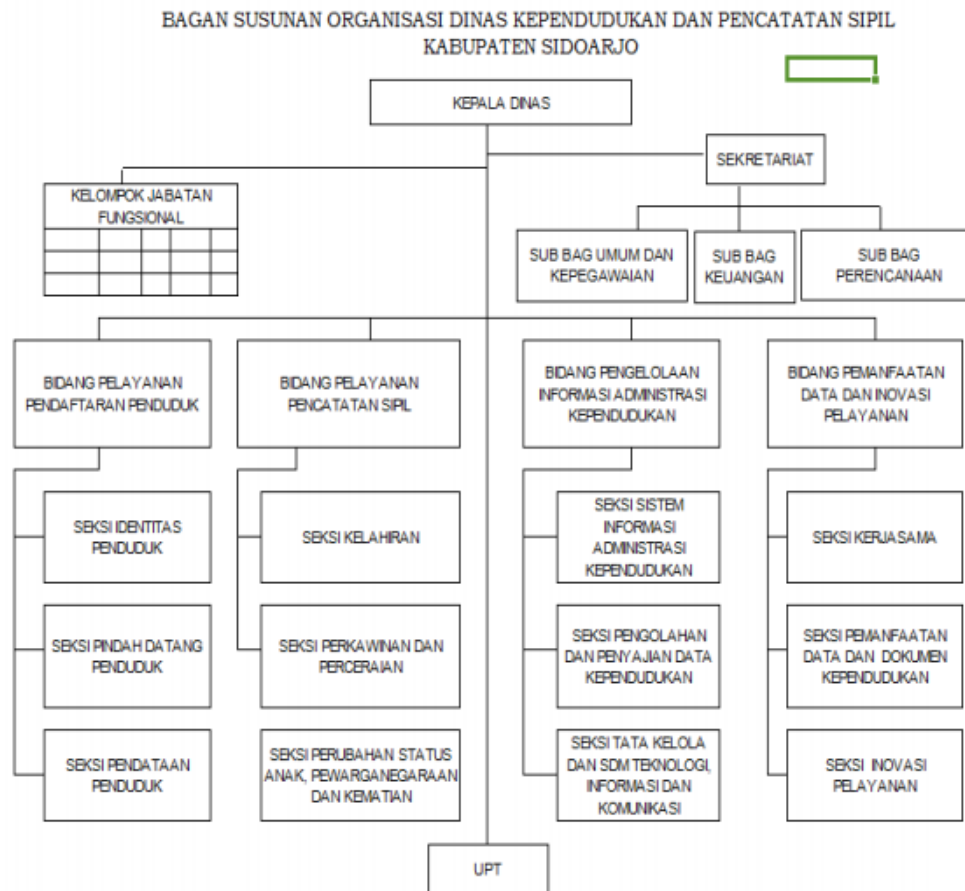
## *Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2018*

Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdiri dari:

- a. Unsur Pimpinan: Kepala Dinas;
- b. Unsur Staf: Sekretariat, terdiri dari:
  1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
  2. Sub Bagian Keuangan;
  3. Sub Bagian Perencanaan;
- c. Unsur Pelaksana, terdiri dari:
  1. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, terdiri dari:
    - a. Seksi Identitas Penduduk;
    - b. Seksi Pindah Datang Penduduk;
    - c. Seksi Pendataan Penduduk;
  2. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, terdiri dari:
    - a. Seksi Kelahiran;
    - b. Seksi Perkawinan dan Perceraian;
    - c. Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian;
  3. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, terdiri dari:
    - a. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
    - b. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan;
    - c. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi;
  4. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, terdiri dari:
    - a. Seksi Kerjasama;
    - b. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
    - c. Seksi Inovasi Pelayanan;
- d. Unit Pelaksana Teknis;
- e. Kelompok Jabatan Fungsional



## Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2018



**Gambar 2. 1**  
**Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

### 2.4.2 TUGAS DAN FUNGSI

Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintah bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil serta tugas pembantuan yang diberikan kepada kabupaten.

Dalam melaksanakan tugas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi :

- a. Perumusan kebijakan bidang kependudukan dan pencatatan sipil
- b. Pelaksanaan kebijakan bidang kependudukan dan pencatatan sipil
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
- d. Pelaksanaan administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



**Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2018**

- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugasnya

**Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk**, yang mempunyai tugas melaksanakan kegiatan sebagian tugas Dinas dalam bidang pelayanan pendaftaran penduduk. Dalam melaksanakan tugasnya, Bidang Penyelenggaraan Kependudukan mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Penyusunan kebijakan teknis pelayanan pendaftaran penduduk;
- b. Pelaksanaan kegiatan pelayanan pendaftaran penduduk;
- c. Pelaporan pelaksanaan kegiatan pelayanan pendaftaran penduduk;
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugasnya.

Guna menunjang pelaksanaan tugasnya, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk terdiri dari beberapa seksi antara lain:

- 1) Seksi Identitas Penduduk, mempunyai tugas sebagai berikut:
  - a. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis identitas penduduk dan melaksanakan penerbitan identitas penduduk;
  - b. Menyiapkan bahan pelaksanaan teknis identitas penduduk yang meliputi:
    1. Fasilitasi pelaksanaan pelayanan biodata nomor induk kependudukan dan kartu keluarga penduduk;
    2. Menyiapkan nomor kendali kartu keluarga dan kartu tanda penduduk elektronik;
    3. Menyiapkan dan melaksanakan dan memfasilitasi penerbitan dan pencetakan kartu tanda penduduk elektronik;
    4. Mendistribusikan blangko dokumen kependudukan;
    5. Memfasilitasi perubahan biodata penduduk;
    6. Advokasi dan sosialisasi pelaksanaan penerbitan identitas penduduk;
    7. Melaksanakan sosialisasi program pelayanan identitas penduduk.
  - c. Menyiapkan bahan laporan pelaksanaan teknis identitas penduduk;
  - d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugasnya.





## *Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2018*

- 2) Seksi Pindah Datang Penduduk, mempunyai tugas sebagai berikut:
  - a. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis pindah datang dan pindah keluar penduduk;
  - b. Menyiapkan bahan pelaksanaan teknis pindah datang dan pindah keluar penduduk yang meliputi :
    1. Pendaftaran pindah datang dan pindah keluar penduduk Warga Negara Indonesia;
    2. Pendaftaran pindah datang dan pindah keluar penduduk orang asing dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI);
    3. Fasilitasi pelaksanaan pendaftaran orang asing tinggal tetap dan pendaftaran orang asing tinggal terbatas;
    4. Fasilitasi dan pelaksanaan pendaftaran penduduk lintas batas wilayah negara;
    5. Sosialisasi program pindah datang dan pindah keluar penduduk.
  - c. Menyiapkan bahan laporan pelaksanaan teknis pindah datang dan pindah keluar penduduk;
  - d. Melaksanakan tugas ketatausahaan;
  - e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugasnya.
- 3) Seksi Pendataan Penduduk, mempunyai tugas sebagai berikut:
  - a. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis pendataan penduduk;
  - b. Menyiapkan bahan pelaksanaan teknis pendataan penduduk yang meliputi :
    1. penduduk korban bencana;
    2. penduduk daerah terbelakang;
    3. penduduk orang terlantar;
    4. penduduk non permanen;
    5. penduduk rentan administrasi kependudukan.
  - c. Menyiapkan bahan laporan pelaksanaan teknis pendataan penduduk;
  - d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugasnya.

**Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil**, yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas dalam bidang pelayanan pencatatan sipil.



## *Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2018*

Dalam melaksanakan tugasnya, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Penyusunan kebijakan teknis pelayanan pencatatan sipil;
- b. Pelaksanaan kegiatan pelayanan pencatatan sipil;
- c. Pelaporan pelaksanaan kegiatan pelayanan pencatatan sipil;
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugasnya.

Guna menunjang pelaksanaan tugasnya, Bidang Pencatatan Sipil terdiri dari beberapa seksi antara lain:

- 1) Seksi Kelahiran, mempunyai tugas sebagai berikut:
  - a. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis kelahiran;
  - b. Menyiapkan bahan pelaksanaan teknis kelahiran yang meliputi :
    1. Fasilitasi, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan pencatatan kelahiran;
    2. Penyusunan program pencatatan dan pelaksanaan penerbitan pencatatan kelahiran;
    3. Sosialisasi kebijakan dan program pelaksanaan pencatatan kelahiran;
    4. Pencatatan kelahiran.
  - c. Menyiapkan bahan laporan pelaksanaan teknis kelahiran;
  - d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugasnya.
- 2) Seksi Perkawinan Dan Perceraian, mempunyai tugas sebagai berikut:
  - a. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis perkawinan dan perceraian;
  - b. Menyiapkan bahan pelaksanaan teknis perkawinan dan perceraian yang meliputi :
    1. Penyusunan program pencatatan perkawinan dan perceraian;
    2. Pencatatan perkawinan dan perceraian;
    3. Fasilitasi, avokasi, supervisi dan konsultasi pada permohonan dan pelaksanaan pencatatan perkawinan dan perceraian;
    4. Sosialisasi program pencatatan perkawinan dan perceraian non muslim.



## *Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2018*

- c. Menyiapkan bahan laporan pelaksanaan teknis perkawinan dan perceraian;
  - d. Melaksanakan tugas ketatausahaan bidang;
  - e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugasnya.
- 3) Seksi Perubahan Status Anak, mempunyai tugas sebagai berikut:
- a. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis perubahan status anak, pewarganegaraan, kematian dan akta catatan sipil serta peristiwa penting lainnya;
  - b. Menyiapkan bahan pelaksanaan teknis perubahan status anak, pewarganegaraan, kematian dan akta catatan sipil dan peristiwa penting lainnya yang meliputi :
    - 1. Program perubahan status anak, kewarganegaraan, kematian dan akta catatan sipil serta peristiwa penting lainnya;
    - 2. Memfasilitasi, avokasi, suverfisi dan koordinasi pelaksanaan perubahan pada status anak, kewarganegaraan, kematian, akta catatan sipil serta peristiwa penting lainnya;
    - 3. Melaksanakan pemutakhiran data pelaksanaan perubahan status anak, kewarganegaraan, kematian dan akta catatan sipil serta peristiwa penting lainnya;
    - 4. Melaksanakan pengelolaan arsip pencatatan sipil.
  - c. Menyiapkan bahan laporan pelaksanaan teknis perubahan status anak, pewarganegaraan, kematian dan akta catatan sipil serta peristiwa penting lainnya;
  - d. Melaksanakan tugas bidang ketatausahaan bidang;
  - e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugasnya.

### **2.4.3 JENIS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Perbup Nomor 98 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pencatatan Sipil, dan Perbup No 99 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten



## Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2018

Sidoarjo melaksanakan pelayanan bidang kependudukan dan pencatatan sipil, yaitu

:

### **a. Pelayanan Administrasi Kependudukan**

- 1) Kartu Tanda Penduduk (KTP)
  - KTP WNI
  - KTP WNA
- 2) Kartu Keluarga (KK)
  - KK WNI
  - KK WNA
- 3) Surat Keterangan Tempat Tinggal Terbatas Orang Asing (SKTT- Terbatas)
- 4) Surat Keterangan Tempat Tinggal Tetap Orang Asing (SKTT- Tetap)
- 5) Perubahan Status Tinggal Terbatas Menjadi Tinggal Tetap
- 6) Perubahan Status Ijin Kunjungan Menjadi Tinggal Terbatas
- 7) Surat Keterangan Perubahan Status Kewarganegaraan WNA menjadi WNI (SKPSK)
- 8) Surat Keterangan Pindah Datang (SKPD)
  - SKPD WNI
  - SKPD WNA
- 9) Surat Keterangan Pindah Ke Luar Negeri (SKPLN)
- 10) Surat Persetujuan Ganti Nama (SPGN)
  - SKPLN WNI
  - SKPLN WNA
- 11) Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS-WNI)

### **b. Pelayanan Pencatatan Sipil**

- 1) Pencatatan dan Penertiban Kutipan Akta Kematian
- 2) Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran
  - WNI
  - WNA
- 3) Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Pengangkatan Anak
  - WNI
  - WNA
- 4) Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Pengesahan Anak



**Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2018**

- 5) Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Pengakuan Anak
- 6) Pencatatan Perkawinan
  - WNI
  - WNA
- 7) Pencatatan Pembatalan Perkawinan
- 8) Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Perceraian
- 9) Pencatatan Pembatalan Perceraian
- 10) Dispensasi Perkawinan sebelum Batas Waktu Ketentuan Pengumuman
  - WNI
  - WNA
- 11) Pengumuman Perkawinan
  - Di Kabupaten Sidoarjo
  - Di Luar Kabupaten Sidoarjo
- 12) Kutipan Akta Kelahiran Kedua dan Seterusnya
  - WNI
  - WNA
- 13) Kutipan Akta Perkawinan Kedua dan Seterusnya
  - WNI
  - WNA
- 14) Kutipan Aktapengangkatan Anak Kedua Dan Seterusnya
- 15) Kutipan Akta Kematian Kedua Dan Seterusnya.

Keseluruhan pelayanan seperti disebut di atas bertujuan agar masyarakat Sidoarjo memiliki dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, sehingga nantinya mengarah pada tertib administrasi kependudukan.