

**PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PENERBITAN AKTA  
KEMATIAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA PALANGKA RAYA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

Petit Dwi Panjongko  
NPP.30.0930

*Asal Pendaftaran Kabupaten Kotawaringin Barat Provinsi Kalimantan Tengah  
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
[dwipetit@gmail.com](mailto:dwipetit@gmail.com)*

**ABSTRACT**

**Problems/Background:** The service of issuing death certificate population documents in Palangka Raya City still has few people who understand the issuance of death certificates. Of all the population documents issued by the Disdukcapil of Palangka Raya City, the death certificate is the document that is most often ignored by the community due to a lack of understanding of the function of the death certificate and awareness of the community in conducting death certificate issuance services either online through SI-DOI or offline with Jelata or coming directly to the Disdukcapil office. When viewed from the above problems, this research is used as material for analyzing Community Participation in the Issuance of Death Certificates in Palangka Raya City, researchers use the theory of community participation by Cohen and Uphoff (1977) which has 4 stages, namely: Participation in decision making, Participation in implementation, Participation in benefit taking and Participation in evaluation. **Purpose:** To find out how community participation in the issuance of death certificates at the Population and Civil Registration Office of Palangka Raya City, Central Kalimantan Province. **Method:** The research method used is a qualitative research method with a flexible descriptive approach, so that the analysis can be in-depth by understanding the problems that occur, where the researcher is the key instrument. Data collection techniques are carried out by triangulation techniques with data analysis techniques using reduction, presentation and conclusion drawing. **Results/Findings:** From the results of the analysis conducted that community participation in the ownership of death certificates in Palangka Raya City has increased even though there are still several factors that become obstacles such as the quality of socialization carried out, understanding and public awareness is not so great and the existing infrastructure is still not running well. The efforts made by the Population and Civil Registration Office of Palangka Raya City to improve death certificate services such as improving the quality of socialization, approaching the community to provide direction and understanding to the community and improving existing infrastructure in population administration services. **Conclusion:** Based on these results, it shows that the level of community participation in the ownership of death certificates has increased because death registration activities have been carried out by dukcapil office

officers through the Jelata program and also through the SI-DOI website of Palangka Raya City.

**Keywords:** Community Participation, SI-DOI, Jelata, Death Certificate

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang** Pelayanan penerbitan dokumen kependudukan akta kematian di Kota Palangka Raya masih sedikit masyarakat yang memahami terkait penerbitan akta kematian. Dari seluruh dokumen kependudukan yang diterbitkan oleh Disdukcapil Kota Palangka Raya, akta kematian merupakan dokumen yang paling sering diabaikan oleh masyarakat karena kurangnya pemahaman masyarakat terkait fungsi dari akta kematian maupun kesadaran dari masyarakat dalam melakukan pelayanan penerbitan akta kematian baik secara *online* melalui SI-DOI atau *offline* dengan Jelata ataupun datang langsung ke kantor disdukcapil. Jika dilihat dari permasalahan di atas, penelitian ini dijadikan sebagai bahan analisis terhadap Partisipasi Masyarakat Dalam Penerbitan Akta Kematian di Kota Palangka Raya, peneliti menggunakan teori partisipasi masyarakat oleh Cohen dan Uphoff (1977) yang memiliki 4 tahapan yaitu: Partisipasi dalam pengambilan keputusan, Partisipasi dalam pelaksanaan, Partisipasi dalam pengambilan manfaat serta Partisipasi dalam evaluasi. **Tujuan:** Untuk mengetahui bagaimana Partisipasi Masyarakat Dalam Penerbitan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bersifat fleksibel, sehingga analisis bisa secara mendalam dengan memahami permasalahan yang terjadi, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Teknik pengumpulan data dilakukan secara teknik *triangulasi* dengan teknik analisis data menggunakan reduksi, penyajian serta penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Dari hasil analisis yang dilakukan bahwa partisipasi masyarakat dalam kepemilikan akta kematian di Kota Palangka Raya mengalami peningkatan walaupun masih terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat seperti kualitas sosialisasi yang dijalankan, pemahaman dan kesadaran masyarakat belum begitu besar serta infrastruktur yang ada masih belum berjalan dengan baik. Adapun upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya guna meningkatkan pelayanan akta kematian seperti peningkatan pada kualitas sosialisasi, pendekatan dengan masyarakat untuk memberikan pengarahan serta pemahaman kepada masyarakat dan meningkatkan infrastruktur yang ada dalam pelayanan administrasi kependudukan. **Kesimpulan:** Dengan hal ini berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat partisipasi masyarakat dalam kepemilikan akta kematian sudah meningkat dikarenakan telah dilakukan kegiatan pencatatan kematian oleh petugas kantor dinas dukcapil melalui program Jelata dan juga melalui website SI-DOI Kota Palangka Raya.

**Kata Kunci:** Partisipasi Masyarakat, SI-DOI, Jelata, Akta Kematian

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Negara Indonesia merupakan suatu negara yang berbentuk kesatuan, negara kesatuan merupakan negara yang terdiri atas satu negara yang didalamnya terdapat satu-kesatuan pemerintahan yang berwenang atas jalannya pemerintahan, pada pemerintahan pusat maupun daerah memiliki kebijakan dalam menjalankan pemerintahan yang baik (Soehino, 2000). Dalam pemerintahan Negara Indonesia terdapat beberapa fungsi pemerintah bagi masyarakat, fungsi pelayanan, fungsi pemberdayaan, fungsi pembangunan dan fungsi pengaturan. Pada dasarnya pelayanan merupakan tanggung jawab pemerintah yang wajib dilaksanakan untuk memenuhi hak-hak administrasi masyarakat kesadaran dan partisipasi secara aktif masyarakat menjadi salah satu kunci utama dalam keberhasilan dalam pelayanan publik. pelayanan yang diberikan harus bersifat inovatif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dengan begitu partisipasi masyarakat akan meningkat dengan sendirinya. Dalam pelayanan publik salahsatunya ada pelayanan dalam bentuk administrasi, dalam hal ini pelayanan administrasi kependudukan diharapkan menjadi garda terdepan dalam segala bentuk pelayanan pada bidang administrasi. Kegiatan penerbitan dokumen kependudukan serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil serta pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pendayagunaan hasil untuk pembangunan sektor yang lain disebut dengan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berwenang dalam melaksanakan pelayanan tersebut. Pada saat ini pemerintah harus menciptakan proses pelayanan publik secara daring agar mempermudah dan mempercepat pelayanan, salah satu sektor yang menjadi prioritas pemerintah yaitu dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan agar tata kelola pemerintahan menjadi lebih efektif dan efisien. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa pelayanan administrasi kependudukan secara daring merupakan proses dengan media elektronik yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam kepengurusan dokumen kependudukan. Administrasi kependudukan meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, kegiatan pendataan dan pencatatan peristiwa yang dilaporkan untuk penerbitan dokumen kependudukan, kemudian diterbitkan oleh pemerintah yang ada di daerah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil disebut dengan pendaftaran penduduk. Sedangkan kegiatan mencatat peristiwa penting seperti kelahiran, kematian yang ada di masyarakat dan akan menghasilkan dokumen kependudukan disebut dengan pencatatan sipil, dokumen kependudukan akta kematian merupakan dokumen kependudukan yang paling kecil tingkat kepemilikannya, sebab masih banyak

masyarakat yang kurang memahami akan pentingnya akta kematian. Hal ini bertujuan untuk mencegah adanya penyalahgunaan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab dalam memanfaatkan identitas masyarakat yang telah meninggal. Pelayanan penerbitan akta kematian secara manual sedikit terhambat dikarenakan adanya Pandemi Covid-19, salah satu contohnya Pemerintah Kota Palangka Raya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Palangka Raya memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat, terobosan yang diluncurkan ini dinamai dengan istilah SI-DOI. SI-DOI merupakan singkatan dari “Sistem Informasi Dukcapil Oloh Itah” merupakan terobosan yang dibuat oleh Disdukcapil Kota Palangka Raya untuk masyarakat dapat mengakses pelayanan guna tertib administrasi kependudukan. Pelayanan pencatatan sipil dalam penerbitan akta kematian juga dilaksanakan secara daring melalui website <https://sidoidukcapil.palangkaraya.go.id> dengan ini maka masyarakat dapat melakukan pelayanan penerbitan akta kematian dari rumah dengan mengirimkan berkas yang diminta.

Berdasarkan informan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kantor Disdukcapil Kota Palangka Raya pelayanan SI-DOI Kota Palangka Raya bahwa penerbitan akta kematian di Kota Palangka Raya berjumlah 1.189 pada tahun 2021, jika dilihat dari tingkat kematian yang tinggi dan angka penerbitan akta kematian yang masih rendah hal ini dapat dikatakan bahwa kepemilikan akta kematian di Kota Palangka Raya masih rendah. Fungsi dari akta kematian bagi masyarakat yaitu, dijadikan syarat dalam mengurus pembagian warisan, mengurus pensiun kerja, persyaratan untuk menikah kembali, untuk mengurus uang kematian dan sebagai syarat pencairan asuransi jiwa. Sedangkan bagi pemerintah sendiri berfungsi untuk mendata jumlah penduduk yang telah meninggal, memantau jumlah pemilih dalam pemilihan umum. Masyarakat berpikir bahwa jika orang yang telah meninggal maka semua urusannya selesai di dunia dikarenakan tidak adanya kepentingan yang membutuhkan akta kematian, apabila ada anggota keluarga yang tidak dilaporkan maka masih dianggap sebagai penduduk yang masih hidup. Hal ini menunjukkan betapa kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap pentingnya akta kematian. Pentingnya kepemilikan akta kematian pada saat ini sangat berpengaruh pada kehidupan masyarakat dan pemerintah. Oleh karena itu berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti melakukan riset dengan judul **“PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PENERBITAN AKTA KEMATIAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALANGKA RAYA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH”**

## **1.2 Kesenjangan Masalah Yang Diambil**

Ada beberapa permasalahan yang muncul serta berkaitan dengan pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah. Seiring bertambahnya jumlah penduduk, berbagai masalah muncul, terutama di daerah padat penduduk. Munculnya masalah kependudukan seperti kemiskinan, kesehatan dan pengangguran. Dalam populasi yang besar juga membutuhkan keselarasan dalam hal kualitas sumber daya manusia. Masalah yang terkait dengan populasi suatu negara muncul ketika ada ketidaksesuaian nyata antara populasi yang besar dan dukungan sumber daya manusia yang relatif sedikit. Berkaitan dengan hal tersebut, permasalahan kependudukan yang muncul di kalangan masyarakat terkait dengan penerbitan akta kematian di Kota Palangka Raya, maka pemerintah Kota Palangka Raya mengupayakan segala bentuk program kegiatannya agar permasalahan tersebut dapat diselesaikan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus diberikan secara tepat dan juga cepat, agar masyarakat merasa puas dengan adanya pelayanan yang baik oleh pemerintah. Beberapa inovasi program kegiatan telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dalam mengatasi permasalahan terkait penerbitan akta kematian di Kota Palangka Raya yaitu dengan cara melakukan pelayanan administrasi kependudukan melalui program Jelatadna juga pelayanan secara *online* melalui website SI-DOI.

## **1.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi pada penelitian sebelumnya oleh Dimas Rahmantullah (2022), dengan judul *Implementasi Penerbitan Akta Kematian Secara Daring Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur*. Kemudian penelitian ini terinspirasi pada penelitian sebelumnya oleh Ferry Wahyu Irawan (2020), dengan judul *Partisipasi Masyarakat Dalam Pengurusan Akta Kematian Melalui Program SIBISA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan Provinsi Sumatera Utara*. Terdapat beberapa perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh Dimas Rahmantullah maupun Ferry Wahyu Irawan, yaitu terdapat pada fokus penelitiannya, fokus penelitian Dimas yaitu membahas bagaimana implementasi dari pelayanan dalam penerbitan akta kematian di Kota Surabaya, sedangkan fokus penelitian yang dilakukan oleh Ferry Wahyu Irawan yaitu membahas bagaimana partisipasi dari masyarakat dalam pengurusan akta kematian di Kota Medan.

## **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum pernah dilakukan oleh peneliti terdahulu, dimana dalam konteks penelitian ini membahas tentang

bagaimana Partisipasi Masyarakat Dalam Penerbitan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya, sedangkan penelitian terdahulu oleh Ferry Wahyu Irawan (2020), dengan judul *Partisipasi Masyarakat Dalam Pengurusan Akta Kematian Melalui Program SIBISA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan Provinsi Sumatera Utara* dan juga penelitian oleh Dimas Rahmantullah (2022), dengan judul *Implementasi Penerbitan Akta Kematian Secara Darin Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur*. Perbedaan dalam penelitian ini pada penggunaan teori yang digunakan, teori partisipasi dan teori implementasi, serta lokasi penelitian yang berbeda dengan peneliti terdahulu dimana lokasi penelitian oleh peneliti dilakukan di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah.

### **1.5 Tujuan**

Adapun yang menjadi tujuan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui partisipasi masyarakat dalam penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penerbitan akta kematian.

## **II. METODE PENELITIAN**

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti akan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dikarenakan metode penelitian kualitatif pendekatan deskriptif bersifat fleksibel, sehingga analisis bisa secara mendalam dengan memahami permasalahan yang terjadi. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara teknik *triangulasi* (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Pendekatan kualitatif dapat digunakan jika hendak mengungkapkan kondisi atau subjek dalam kondisi tersebut mengenai permasalahan yang muncul dalam bentuk informasi kualitatif berupa kata-kata, lukisan, serta kejadian dalam *natural setting*. Sugiyono (2016:2) menjelaskan bahwa metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, kegunaan tertentu. Menurut Sugiyono (2016:24-25)

mengemukakan jika metode kualitatif digunakan untuk kepentingan yang berbeda dibandingkan dengan kuantitatif, metode kualitatif digunakan jika permasalahan belum jelas, memahami makna dibalik data, memahami interaksi sosial dan perasaan orang yang dilakukan dengan cara wawancara mendalam dan observasi berperan serta ikut apa yang dirasakan oleh seseorang tersebut, pengembangan teori, untuk memastikan kebenaran data dan meneliti sejarah perkembangan. Penelitian ini menggunakan pendekatan yang diawali dengan penanda khusus serta diakhiri dengan suatu rancangan, alasan menggunakan metode penelitian ini dikarenakan peneliti belum mengetahui dengan pasti keadaan yang ada di lapangan serta peneliti ingin menggambarkan secara sistematis permasalahannya pada keadaan yang sedang terjadi. Tujuan utama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif untuk menjelaskan situasi yang ada pada saat penelitian berlangsung serta menyelidiki penyebab dari suatu gejala tertentu.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Partisipasi Dalam Penerbitan Akta Kematian**

##### **a. Partisipasi dalam Pengambilan Keputusan**

Wujud pelaksanaan pada partisipasi pengambilan keputusan ini antara lain seperti penyampaian adanya gagasan atau ide pokok pemikiran yang dimiliki oleh masyarakat dalam kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya kepada Masyarakat. Dimana dalam hal ini pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan sosialisasi terkait tentang pelayanan pencatatan sipil terkhusus yaitu dalam pelayanan pencatatan akta kematian yang dinilai kesadaran dan kepemilikannya masih rendah. Padahal dalam hal penerbitan akta kematian masyarakat hanya perlu mengikuti aturan pemerintah dan tidak dapat memutuskan sendiri dalam pembuatan akta kematian. Masyarakat memahami tentang pentingnya tertib administrasi kependudukan hanya sebatas pada dokumen umum seperti KTP, Akta Kelahiran dan KK saja. Untuk akta kematian sendiri belum banyak dipahami maupun diketahui oleh masyarakat sebab masyarakat masih belum memahami apa kegunaan dari kepemilikan akta kematian ini. Sosialisasi akta kematian telah dilaksanakan secara langsung maupun melalui media sosial, dimana dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya mendukung penuh adanya proses pencatatan hingga penerbitan akta kematian dengan sarana dan prasarana maupun fasilitas yang disediakan kepada masyarakat sehingga dapat mengurus kepemilikan akta kematian.

##### **b. Partisipasi dalam Pelaksanaan**

Partisipasi dalam pelaksanaan merupakan lanjutan dari partisipasi dalam pengambilan keputusan, dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyiapkan program dan sarana prasarana yang digunakan dalam menunjang pelaksanaan dalam penerbitan akta kematian. Keikutsertaan disdukcapil dan

masyarakat dalam pelaksanaan penerbitan akta kematian sangat diperlukan, sebab jika ingin melaksanakan program yang akan dijalankan maka pemerintah harus mengetahui terlebih dahulu bagaimana kondisi lingkungan masyarakat yang terjadi serta sudah memahami apakah program yang akan dilaksanakan memberikan dampak yang baik atau malah memberikan dampak yang buruk kepada masyarakat dalam mengikuti program yang akan dilaksanakan. Waktu pelayanan dalam pembuatan akta kematian memang sangat perlu diperhatikan, sebab dalam hal ini dapat mempengaruhi bagaimana tingkat kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang baik dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya, tentunya akta kematian sangat diperlukan dalam mengurus asuransi yang telah meninggal. Dalam pelaksanaannya, suatu kegiatan dapat berjalan dengan baik jika didukung dengan fasilitas-fasilitas yang dimiliki serta memadai guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Fasilitas yang baik sangat diperlukan oleh pelaksana program dalam mencapai tujuan dan sasaran dari program yang dijalankan. Pelaksanaan pelayanan penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya sangat memerlukan sarana dan prasarana dalam bentuk perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), database, jaringan internet serta perangkat penunjang lainnya yang dapat mendukung proses pelayanan penerbitan akta kematian. Fasilitas fisik merupakan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh suatu lembaga pelayanan yang digunakan untuk menunjang pelaksanaan pelayanan yang diselenggarakan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya memiliki sarana dan prasarana yang masih memadai untuk digunakan dalam menunjang pelayanan administrasi kependudukan terkhusus pada pelayanan penerbitan akta kematian.

### **c. Partisipasi dalam Pengambilan Manfaat**

Tujuan dari adanya pelayanan publik ini adalah untuk memberikan kemudahan serta kepuasan bagi masyarakat. Partisipasi dalam pengambilan manfaat tentu tidak terlepas dari hasil pelaksanaan yang telah dilaksanakan dengan baik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya, dalam hal ini tentu selalu berkaitan dengan adanya kualitas maupun kuantitas pelayanan yang ada. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari keberhasilan atas program yang dilaksanakan dan ditandai dengan adanya peningkatan hasil ataupun *output* yang keluar berupa dokumen kependudukan, sedangkan kuantitas pelayanan dapat dilihat dari tingkatan persentase keberhasilan program yang telah dilaksanakan, apakah sudah sesuai dengan target yang telah ditentukan (Cohen dan Uphoff dalam Siti Irene (2011:61-63)). Pelayanan administrasi kependudukan, termasuk penerbitan akta kematian, adalah salah satu layanan publik yang sangat penting bagi masyarakat. Keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang baik dan efisien sangat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemerintah. Dalam konteks penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Palangka Raya, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan ini dapat dilihat dari beberapa faktor. Pertama, kemudahan dalam proses penerbitan akta kematian. Apakah prosesnya cukup cepat, mudah dan jelas bagi masyarakat untuk memperoleh akta kematian tersebut. Kedua, kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini mencakup profesionalitas, kesopanan, dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ketiga, kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memenuhi permintaan masyarakat. Seberapa cepat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat memproses permintaan akta kematian.

#### **d. Partisipasi dalam Evaluasi**

Evaluasi merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mengumpulkan data dan juga informasi mengenai pelaksanaan kegiatan maupun program yang ada. Data serta informasi tersebut digunakan sebagai bahan untuk dibahas, dicari dan diberikan kritikan, saran maupun solusi dalam pelaksanaan program tersebut. Pelaksanaan evaluasi dilakukan untuk meningkatkan kualitas kegiatan maupun program yang telah dilaksanakan, dalam pelaksanaan penerbitan akta kematian juga dilakukan evaluasi. Hingga peneliti telah melaksanakan penelitian di Dinas belum ada pengaduan dari masyarakat yang muncul terkait pelayanan penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya. Hal ini dapat terjadi dikarenakan kualitas pegawai yang memang berkompeten dan memiliki rasa tanggung jawab yang besar terhadap tugasnya. Mungkin ada beberapa kendala yang terjadi pada saat di lapangan ketika pelaksanaan jemput bola ke rumah-rumah masyarakat yang keluarganya meninggal. evaluasi yang dilakukan mengenai pelayanan penerbitan akta kematian ini dilakukan secara berkala, hanya saja sejauh ini belum ada keluhan maupun kendala yang dilaporkan langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya oleh masyarakat para pengguna layanan, khususnya pelayanan penerbitan akta kematian. Sehingga peneliti berpendapat jika pelayanan penerbitan akta kematian sudah berjalan dengan baik serta kendala yang terjadi bisa dapat di atasi.

### **3.2 Faktor-Faktor Penghambat Dalam Penerbitan Akta Kematian**

#### **a. Kurangnya Sosialisasi**

Kegiatan sosialisasi yang dilakukan masih belum maksimal dan diterima serta dipahami oleh masyarakat, penyampaian informasi terkait akta kematian melalui media banner, kertas maupun radio masih belum cukup untuk memberikan pemahaman masyarakat terkait tentang akta kematian. Masih banyak masyarakat yang belum memahami adanya pelayanan administrasi kependudukan secara *online* terkhusus dalam pelayanan akta kematian. Padahal pelayanan online merupakan salah satu program yang dijalankan dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

### **b. Kurangnya Pemahaman Masyarakat**

Pemahaman yang dimaksud disini adalah pengetahuan maupun pehaman dari masyarakat tentang bagaimana cara pengoperasian atau pendaftaran pelayanan akta kematian melalui pelayanan *online*. Dalam hal ini menyebabkan masyarakat menjadi tidak ingin ribet untuk mengurus akta kematian melalui SI-DOI, sebab yang melakukan pelayanan kebanyakan adalah usia lansia yang kurang begitu paham mengenai pelayanan *online*. Banyak yang melakukan pelayanan *offline* dikarenakan cukup menunggu dan tinggal membawa berkas saja.

### **c. Kurangnya Infrastruktur**

Sarana prasarana merupakan prinsip yang wajib dimiliki oleh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat yang dilayani. Kelengkapan sarana dan prasarana penunjang akta kematian, ketersediaan jaringan pada wilayah yang jauh dari pusat pemerintahan Kota Palangka Raya merupakan hambatan yang terjadi dalam terlaksananya pelayanan akta kematian secara *online* di masyarakat. Dapat diketahui bahwa keadaan kondisi jaringan yang ada di masyarakat dapat menyebabkan hambatan yang muncul dalam pelayanan akta kematian, kurangnya kesadaran dan pemahaman masyarakat pun yang menjadi hambatan. Hal ini menjadi pekerjaan tambahan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dalam mengatasi hambatan yang ada untuk meningkatkan kualitas serta kuantitas pelayanan dalam penerbitan akta kematian.

## **3.3 Upaya Yang Dilakukan Untuk Meningkatkan Partisipasi Masyarakat**

### **a. Meningkatkan Sosialisasi**

Penyampaian informasi terkait penerbitan akta kematian harus dilakukan dengan baik dan benar, sebab penyampaian informasi yang baik dan benar merupakan langkah awal dalam mengenalkan sistem pelayanan kepada masyarakat. Pemberian sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui brosur yang disediakan dan dibagikan kepada masyarakat sehingga mudah dibawa agar dibaca dan dipahami masyarakat, hal ini merupakan upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dalam meningkatkan kualitas sosialisasi pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam pelayanan penerbitan akta kematian.

### **b. Meningkatkan Pemahaman Masyarakat**

Upaya selanjutnya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya adalah meningkatkan pemahaman dan kesadaran dari masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan baik *online* maupun *offline*. Tetapi pada saat ini masyarakat difokuskan untuk dapat memahami penggunaan pelayanan

administrasi kependudukan melalui *online* yaitu SI-DOI. Dalam hal ini petugas yang berada di loket bagian bawah pelayanan bertugas untuk membantu mengarahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan secara *online*.

### **c. Meningkatkan Infrastruktur**

Upaya selanjutnya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya adalah melakukan peningkatan pada infrastruktur yang ada. Khususnya pada perluasan jangkauan jaringan agar dapat dijangkau oleh masyarakat yang berada jauh dari pusat perkotaan dan susah akan jaringan. Dalam hal ini Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya menjalin komunikasi dengan Diskominfo Kota Palangka Raya agar dapat menindak lanjuti adanya permasalahan ini. Sehingga masyarakat mudah dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan terkhusus dalam pelayanan penerbitan akta kematian. Kemudian peningkatan infrastruktur dengan cara melakukan perawatan secara berkala terhadap semua peralatan, sarana dan prasarana, fasilitas yang mendukung adanya pelayanan administrasi kependudukan khususnya pada pelayanan akta kematian.

### **3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Berdasarkan hasil temuan yang diperoleh dari penelitian, peneliti mendapatkan pengetahuan dan keterampilan yang positif untuk mengembangkan kompetensi peneliti sendiri dalam melaksanakan pelayanan dokumen kependudukan melalui Jemput Bola dan juga melalui website SI-DOI yang dimana hal tersebut merupakan salah satu aspek penting bagi seorang ASN untuk dapat meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat yang dilakukan secara daring sesuai dengan Peraturan Kementerian Dalam Negeri no. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring. Penyelenggaraan pendaftaran kependudukan menjadi tanggung jawab pemerintah kota/kabupaten, dan dalam pelaksanaannya diharapkan semua warga negara akan terdaftar secara administratif sebagai warga negara Indonesia, desa/kelurahan menjadi ujung tombak pada pendaftaran kependudukan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Sekalipun sumber daya manusia sektor pemerintah terbatas, pelayanan harus diberikan secara tepat dan cepat, supaya masyarakat sebagai pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan Administrasi Kependudukan Penerbitan Akta Kematian Melalui Jemput Bola dan melalui website SI-DOI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya sejauh ini telah berjalan dengan lancar, namun masih ada ketidaksesuaian, faktor-faktor yang menghambat proses berjalannya pelayanan penerbitan akta kematian yang muncul di lapangan.

### **3.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Penulis menemukan beberapa faktor-faktor penghambat yang muncul dalam proses pelayanan Administrasi Kependudukan dalam penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya melalui program Jelata atau jemput bola akta kematian serta melalui pelayanan secara online dengan website SI-DOI Kota Palangka Raya. Dimana masih banyak masyarakat yang kurang memahami, serta sosialisasi yang masih kurang mengenai akta kematian serta masih kurangnya infrastruktur pendukung dalam proses penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.

#### **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang dilakukan oleh peneliti serta berpedoman pada teori dan hasil dari penelitian di lapangan, dijelaskan pada kesimpulan yaitu, bahwa tingkat partisipasi masyarakat dalam penerbitan akta kematian sudah cukup baik, dikarenakan pemerintah sudah mengupayakan segala bentuk program yang dijalankan agar mendorong kesadaran masyarakat dalam kepemilikan akta kematian. Sebab akta kematian sangatlah penting bagi masyarakat maupun bagi pemerintah. Namun dalam pelaksanaannya tentu ada faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam proses penerbitan akta kematian, yaitu masih kurangnya sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat, kemudian masih rendahnya tingkat pemahaman masyarakat tentang pentingnya akta kematian serta bagaimana tata cara dalam melakukan penerbitan akta kematian dan yang terakhir masih kurangnya infrastruktur yang dimiliki Pemerintah Kota Palangka Raya terkhusus untuk daerah yang jauh dari pusat kota sehingga mempersulit masyarakat dalam melakukan proses pelayanan administrasi kependudukan. Beberapa upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengatasi permasalahan ini antara lain dengan meningkatkan kualitas sosialisasi yang diberikan dengan melakukan penyebaran informasi melalui media sosial, media cetak dan juga media elektronik, kemudian meningkatkan pemahaman masyarakat dengan cara memberikan pengarahan kepada masyarakat yang hadir langsung ke kantor dinas untuk melakukan pelayanan dan yang terakhir meningkatkan infrastruktur yang ada dengan cara bekerja sama dengan instansi lainnya yang terkait agar dapat mendukung serta menunjang pemberian fasilitas kepada masyarakat yang lokasinya jauh dari daerah perkotaan sehingga dapat menjangkau pelayanan secara online. Serta inovasi terakhir dengan melakukan program Jelata atau Jemput Bola Akta Kematian, dengan hal ini diharapkan masyarakat dapat tertib akan pentingnya administrasi kependudukan.

**Keterbatasan Penelitian,** Penelitian yang dilakukan ini memiliki keterbatasan dalam proses pengerjaannya, yang utama yaitu dalam waktu serta biaya dalam melakukan penelitian ini. Waktu yang diberikan tidak lama dan biaya yang dikeluarkan minim sehingga pelaksanaan penelitian kurang efektif. Penelitian ini

hanya dilakukan pada satu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai model kasus.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*)**, peneliti berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat untuk kedepannya dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang memiliki kasus permasalahan yang sama. Pengembangan penulisan perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas dari penelitian ini. Penelitian ini diharapkan juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dalam hal pelayanan penerbitan akta kematian.

## **V. UCAPAN TERIMA KASIH**

Terima kasih ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya beserta jajaran pegawainya yang telah membantu peneliti secara penuh dalam proses penyelesaian penelitian ini dan kepada seluruh pihak yang ikut berperan penting dalam penyelesaian penelitian ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

## **VI. DAFTAR PUSTAKA**

- Siti Irene Astuti. 2011. *Desentralisasi dan Partisipasi Masyarakat dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Soehino. 2000. *Ilmu Negara*. Yogyakarta: Liberty.
- Dimas Rahmantullah, D. (2022). *Implementasi Penerbitan Akta Kematian Secara Daring Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi DI Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur*.
- Ferry Wahyu Irawan (2020). *Partisipasi Masyarakat Dalam Pengurusan Akta Kematian Melalui Program SIBISA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan Provinsi Sumatera Utara*.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.