

**KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN AKTA KEMATIAN DALAM  
MENINGKATKAN TERTIB ADMINISTRASI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUBU RAYA PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

Tenorrio  
NPP. 31.0283

*Asdaf Kabupaten Kubu Raya, Provinsi Kalimantan Barat  
Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Fakultas Manajemen Pemerintahan  
email : tenorrio06@gmail.com*

Pembimbing Skripsi:\_  
Prof. Dr. Drs. Hadi Prabowo, MM

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** *The author focuses on the problem of lack of ownership of death certificates in Kubu Raya Regency, West Kalimantan Province..* **Purpose:** *This research aims to determine and analyze the level of death certificate issuance services in improving administrative order in the Population and Civil Registration Service, Kubu Raya Regency, West Kalimantan Province, to find out and analyze the factors inhibiting death certificate issuance services in improving administrative order in the Population and Registration Service. Sipil, Kubu Raya Regency, West Kalimantan Province, as well as to find out and analyze efforts to overcome the factors inhibiting death certificate issuance services in improving administrative order at the Sipil Population and Registration Service, Kubu Raya Regency, West Kalimantan Province.* **Method:** *The research method used is descriptive qualitative. Data collection techniques through observation, interviews and documentation. The analysis techniques used are data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The research design used is the theory of public service quality according to Lovelock in Hardiyansyah (2011), including tangible, reliable, responsiveness, assurance, empathy.* **Result:** *Several inhibiting factors were found, such as inadequate infrastructure, uncomfortable service spaces, a small number of employees, people who are technologically illiterate and a lack of public awareness.* **Conclusion:** *The service of issuing death certificates in improving administrative order at the Population and Civil Registration Service, Kubu Raya Regency, West Kalimantan Province, there are still several inhibiting factors so that the implementation of issuing death certificates cannot be said to be effective.*

**Keywords:** *Quality, Service, Death Certificate.*

**ABSTRAK**

**Permasalahan (GAP):** *Penulis berfokus pada permasalahan kurangnya kepemilikan akta kematian di Kabupaten Kubu Raya Provinsi Kalimantan Barat.* **Tujuan:** *Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat pelayanan penerbitan akta kematian dalam meningkatkan tertib administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya Provinsi Kalimantan Barat, untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor penghambat pelayanan penerbitan akta kematian dalam meningkatkan tertib administrasi di Dinas Kependudukan dan*

Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya Provinsi Kalimantan Barat, serta untuk mengetahui dan menganalisis upaya mengatasi faktor-faktor penghambat pelayanan penerbitan akta kematian dalam meningkatkan tertib administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya Provinsi Kalimantan Barat. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Adapun desain penelitian yang digunakan adalah teori kualitas pelayanan publik menurut Lovelock dalam Hardiyansyah (2011) meliputi tangible, realible, responsiveness, assurance, emphaty. **Hasil/Temuan:** Ditemukan beberapa faktor penghambat seperti sarana prasarana yang kurang memadai, ruang pelayanan yang kurang nyaman, jumlah pegawai yang sedikit, masyarakat yang gagap teknologi dan kurangnya kesadaran masyarakat. **Kesimpulan:** Pelayanan penerbitan akta kematian dalam meningkatkan tertib administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya Provinsi Kalimantan Barat masih terdapat beberapa faktor penghambat sehingga pelaksanaan penerbitan akta kematian belum bisa dikatakan efektif.

**Kata kunci:** Kualitas, Pelayanan, Akta Kematian

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kematian merupakan bagian dari peristiwa penting yang harus dicatatkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sebagaimana di atur didalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 pada Pasal 44 Ayat (1) yang berbunyi : “Setiap kematian wajib dilaporkan oleh ketua rukun tetangga atau nama lainnya di domisili penduduk kepada instansi pelaksana setempat paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal kematian”. Untuk mencapai tertib administrasi yang baik dan menjamin kepastian hukum, diperlukan peraturan yang mengatur terciptanya alat bukti yang sah dan nyata bagi masyarakat. Aturan tersebut merupakan peraturan yang mengatur tentang pencatatan sipil yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Provinsi, Kabupaten atau pun kota yang di atur oleh Direktorat JendraI Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri.

Kabupaten Kubu Raya adalah salah satu kabupaten di Provinsi Kalimantan Barat yang berbatasan langsung dengan Kota Pontianak serta terletak di bagian barat Provinsi Kalimantan Barat yang memiliki 9 kecamatan serta 117 desa dengan luas daerah 6,958.22 km<sup>2</sup> dengan kepadatan penduduk 88 jiwa per km<sup>2</sup>. Jumlah penduduk di Kabupaten Kubu Raya tahun 2022 yaitu 622,217 jiwa. Dengan jumlah penduduk yang terbilang tinggi tersebut terdapat fenomena yang terjadi seperti masyarakat kurang inisiatif melakukan pencatatan kematian dengan alasan akta kematian tersebut tidak terlalu penting untuk dimiliki. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat belum memahami pentingnya akta kematian. Masyarakat beranggapan bahwa seseorang yang telah meninggal dunia segala urusannya pun selesai sehingga tidak perlu melaporkan peristiwa kematian tersebut. Faktanya, akta kematian selain mencegah terjadinya penyalahgunaan data untuk tindak kriminal di waktu yang akan datang, juga memiliki banyak kegunaan baik untuk individu masyarakat maupun pemerintah.

Dengan adanya akta kematian, keluarga yang ditinggalkan dapat mengurus administrasi harta warisan, administrasi pernikahan kembali, tunjangan kecelakaan, asuransi, jaminan sosial, pembayaran pemakaman, dan lain-lain. Begitu pun negara, akta kematian untuk administratif dan statistik negara. Sistem kependudukan dan pencatatan sipil harus bersifat universal yang menyangkut semua kejadian vital yang dialami oleh seluruh penduduk dalam waktu yang ditetapkan.

Tabel 1.1

Jumlah Kepemilikan Akta Kematian Penduduk Kabupaten Kubu Raya Tahun 2022

No.	Kecamatan	Jumlah Kematian yang Dilaporkan	Jumlah Kepemilikan Akta Kematian	Persen
1.	Sungai Raya	4.667	4.015	86%
2.	Kuala Mandor B.	310	172	55%
3.	Sungai Ambawang	1.154	867	75%
4.	Terentang	295	121	41%
5.	Batu Ampar	260	182	70%
6.	Kubu	524	263	50%
7.	Rasau Jaya	374	364	97%
8.	Teluk Pakedai	254	191	75%
9.	Sungai Kakap	2.412	1.956	81%
	Total	10.250	8.131	79%

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya (diolah oleh penulis).

Dari tabel 1.1 diatas terlihat bahwa jumlah kepemilikan akta kematian tidak sejalan dengan jumlah kematian yang dilaporkan. Jumlah yang membuat akta kematian di Kabupaten Kubu Raya adalah 8.131 sedangkan laporan kematian yang diterima adalah 10.250, artinya 2.119 yang belum memiliki akta kematian. Terjadinya ketimpangan antara yang melapor dengan yang membuat akta kematian. Dari latar belakang permasalahan yang telah diuraikan, penyebab masyarakat Kubu Raya tidak memiliki akta kematian harus diteliti, apakah hanya kesadaran masyarakat yang kurang atau kualitas pelayanan yang belum maksimal dalam penerbitan akta kematian. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian dengan judul “KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN AKTA KEMATIAN DALAM MENINGKATKAN TERTIB ADMINISTRASI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUBU RAYA PROVINSI KALIMANTAN BARAT”.

## 1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil

Ada beberapa permasalahan terkait penerbitan akta kematian di Kabupaten Kubu Raya Provinsi Kalimantan Barat yaitu terjadinya ketimpangan antara yang melapor dengan yang membuat akta kematian sehingga administrasi kependudukan tidak tertib dilaksanakan, sarana prasarana yang kurang memadai seperti kurangnya komputer dan alat transportasi yang memudahkan pelaksanaan program jemput bola, ruang pelayanan yang kurang nyaman, jumlah pegawai yang sedikit, masyarakat yang gagap teknologi dan kurangnya kesadaran masyarakat.

### 1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya maupun dalam konteks penerbitan akta kematian.

Penelitian Gatningsih, Tengku Syahrul Djohan, Romi Syaputra, Sunasih Mulianingsih (2022) berjudul Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akte Kematian Berbasis Digital di Kota Medan, menunjukkan hasil bahwa pelayanan Akte Kematian Berbasis digital melalui aplikasi SIBISA di Kota Medan belum maksimal dikarenakan kekurangan SDM yang melek teknologi. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut adalah *expected service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima) sehingga diperlukan strategi yang tepat untuk mengatasi hal tersebut.

Penelitian Siti Afina Kartika (2021) berjudul Peningkatan Kesadaran Masyarakat Dalam Kepemilikan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat, menunjukkan hasil bahwa kurangnya kesadaran masyarakat untuk membuat akta kematian disebabkan karena tingkat pendidikan yang cukup rendah.

Penelitian Jondris Ferdian (2020) berjudul Partisipasi Masyarakat Terhadap Penerbitan Akta Kematian Dalam Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tengah Provinsi Maluku, menunjukkan hasil bahwa partisipasi masyarakat terhadap penerbitan akta kematian masih terbilang rendah karena kurangnya komunikasi baik antara pemerintah dengan pemerintah, masyarakat dengan maupun pemerintah dengan masyarakat.

Penelitian M. Ramadhan Golfa (2019) berjudul Implementasi Program Pencatatan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang Tahun 2017 menunjukkan hasil bahwa Implementasi program pencatatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang tahun 2017 belum terlaksana dengan baik karena belum mencapai target 100% dan masih banyak kendala di kalangan masyarakat seperti kurangnya partisipasi dan pengetahuan dalam pelaksanaan program pencatatan akta kematian.

Penelitian Indryani (2021) berjudul Kualitas Pelayanan Dalam Penerbitan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon, menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan dalam penerbitan akta kematian di Disdukcapil Kota Cirebon sudah baik, namun masih terdapat beberapa kendala seperti kurangnya SDM, sarana dan prasarana, dan sosialisasi.

Penelitian Yudian Syaputra (2021) berjudul Efektivitas Pelayanan Pencatatan Dan Penerbitan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo, menunjukkan hasil bahwa pelayanan pencatatan dan penerbitan akta kematian di Disdukcapil Kabupaten Tebo sudah efektif, namun masih terdapat beberapa kendala seperti kurangnya sosialisasi, SDM, dan sarana dan prasarana.

Penelitian Milawati, Lilis Rosdiana, dan Ika Ayu Lestari (2020) berjudul Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kematian Melalui Sobat Dukcapil Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kematian

melalui Sobat Dukcapil di Disdukcapil Kota Tangerang sudah baik, namun masih terdapat beberapa kendala seperti kurangnya sosialisasi dan SDM.

Penelitian Rini Astuti dan Titik Andriani (2019) berjudul Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, menunjukkan hasil bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan penerbitan akta kematian di Disdukcapil Kota Semarang sudah dilakukan dengan baik, namun masih terdapat beberapa kendala seperti kurangnya SDM, sarana dan prasarana, dan sosialisasi.

Penelitian Fasya (2021) berjudul Evaluasi Program Pencatatan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi, menunjukkan hasil bahwa program tersebut belum optimal, dengan temuan seperti masih tingginya angka kematian yang tidak dilaporkan dan belum maksimalnya sosialisasi program.

Penelitian Dwi Astuti (2020) berjudul Upaya Peningkatan Tertib Pencatatan Kematian di Kabupaten Bantul, menunjukkan hasil bahwa upaya tersebut telah dilakukan dengan baik, namun masih terdapat beberapa kendala seperti kurangnya sosialisasi dan SDM.

#### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni terkait kualitas pelayanan penerbitan akta kematian dalam meningkatkan tertib administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya Provinsi Kalimantan Barat menggunakan teori LoveLock dalam Hardiyansyah (2011) mengenai kualitas pelayanan publik yang terdiri dari 5 (lima) dimensi yaitu: *tangible* (terwujud), *realible* (handal), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati). Penelitian ini jelas berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Gatiningasih, Siti Afina Kartika, Jondris Ferdian, M. Ramadhan Golfa, Indryani, Yudian Syaputra, Milawati, Rini Astuti, Fasya dan Dwi Astuti.

#### **1.5 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat pelayanan penerbitan akta kematian dalam meningkatkan tertib administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya Provinsi Kalimantan Barat, untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor penghambat pelayanan penerbitan akta kematian, serta untuk mengetahui dan menganalisis upaya mengatasi faktor-faktor penghambat pelayanan penerbitan akta kematian sehingga terwujudnya tertib administrasi dalam hal penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya Provinsi Kalimantan Barat.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif pendekatan induktif karena peneliti ingin mengetahui serta memperoleh secara jelas bagaimana kualitas pelayanan penerbitan akta kematian dalam meningkatkan tertib administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Kubu Raya Provinsi Kalimantan Barat. Menurut Simangunsong (simangunsong, 2017) penelitian kualitatif merupakan penelitian partisipatif yang desain penelitiannya memiliki sifat fleksibel atau dimungkinkan untuk diubah guna menyesuaikan dari rencana yang telah dibuat, dengan gejala yang ada pada tempat penelitian yang sebenarnya. Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Menurut Sugiyono (2009:221), penentuan sampel atau informan dalam penelitian kualitatif berfungsi untuk mendapatkan informasi yang maksimum, karena itu orang yang dijadikan sampel atau informan sebaiknya yang menguasai atau memahami permasalahan khususnya mengenai kebijakan sistem zonasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 7 orang informan yang terdiri dari Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Perubahan Status Anak Kewarganegaraan dan Kematian dan masyarakat. Adapun analisisnya menggunakan teori LoveLock dalam Hardiyansyah (2011) mengenai kualitas pelayanan publik yang terdiri dari 5 (lima) dimensi yaitu: *tangible* (terwujud), *realible* (handal), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati).

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis kualitas pelayanan penerbitan akta kematian dalam meningkatkan tertib administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya Provinsi Kalimantan Barat menggunakan teori dari LoveLock dalam Hardiyansyah (2011) mengenai kualitas pelayanan publik yang terdiri dari 5 (lima) dimensi yaitu: *tangible* (terwujud), *realible* (handal), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati). Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut:

#### 3.1 *Tangible* (terwujud)

Tangible adalah kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Menurut Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik harus memenuhi prinsip-prinsip salah satunya prinsip “Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika”. Oleh karena itu, tangible dikelompokkan menjadi tiga indikator, yaitu sarana dan prasarana, kemudahan pelayanan dan kenyamanan lingkungan kerja.

##### 3.1.1. Sarana dan Prasarana

Kualitas pelayanan berupa sarana dan prasarana sangatlah penting dalam menunjang pelaksanaan pencatatan akta kematian. Apabila proses pelaksanaan ingin berjalan dengan lancar maka diperlukan sarana dan prasarana yang memadai. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara terkait sarana dan prasarana penulis menyimpulkan bahwa sarana dan prasarana belum mencukupi karena pegawai dan jumlah komputer di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih kurang. Dinas masih kekurangan alat transportasi untuk program jemput bola sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Sukmo selaku Kepala Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil.

##### 3.1.2. Kemudahan Pelayanan

Kemudahan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan dan kejelasan alur pelayanan. Dari hasil observasi dan wawancara penulis menyimpulkan bahwa kemudahan proses pelayanan sudah diusahakan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui website SIPEMUDA yang berguna untuk melakukan pendaftaran online terkait pelayanan seperti pembuatan akta kematian namun masih ada masyarakat yang belum merasakan kemudahan tersebut karena belum memahami penggunaannya.

### **3.1.3 Kenyamanan Lingkungan Kerja**

Kenyamanan tempat pelayanan merupakan salah satu faktor pendukung dalam pelayanan pencatatan akta kematian. Menurut Moenir (2014:88) bahwa “fungsi sarana pelayanan salah satunya menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan”. Berdasarkan observasi dan wawancara ruang pelayanan sempit, panas dan ramai sebagaimana gambar di atas sehingga belum sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2006 tentang Sarana dan Prasarana Kerja Pemerintahan Daerah, bahwa standar tempat pelayanan untuk ruang lingkup sebuah kabupaten sesuai dengan jumlah masyarakat yang ingin dilayani.

## **3.2 Realible (Handal)**

*Realible* (handal) adalah kemampuan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya. Dalam pelayanan pencatatan akta kematian, Sumber Daya Manusia adalah petugas atau staff yang harus mempunyai kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan. Maka dari itu indikator dari dimensi *realible* (handal) adalah kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) dan kejelasan prosedur yang diberikan oleh Sumber Daya Manusia (SDM) tersebut.

### **3.2.1 Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM)**

Menurut Keputusan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik dalam pelaksanaannya perlu menetapkan standar pelayanan yang meliputi “kompetensi petugas pemberi pelayanan harus memiliki pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan prilaku yang dibutuhkan”. Sehubungan dengan wawancara dan observasi yang dilakukan penulis maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi Sumber Daya Manusia sudah baik namun jumlah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya masih kurang. Terbatasnya jumlah pegawai akan sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan pelayanan pencatatan akta kematian.

### **3.2.2 Kejelasan Prosedur Pelayanan**

Menurut Keputusan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang dalam pelaksanaannya perlu menetapkan standar pelayanan berupa “Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan”. Setelah melakukan wawancara dan observasi di lapangan, penulis menyimpulkan kejelasan prosedur pelayanan pembuatan akta kematian sudah baik hanya saja masyarakat masih enggan untuk mencari tau dan menganggap akta kematian tidak penting. Sehingga perlu bekerja

dengan sistem jemput bola dan sosialisasi terus-menerus kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesadaran masyarakat terkait tertib administrasi kependudukan.

### **3.3 Responsiveness (Ketanggapan)**

Responsiveness (ketanggapan) adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat. Hal tersebut berhubungan dengan respon petugas pelayanan dalam penyelenggaraan dan pencatatan akta kematian.

#### **3.3.1 Kecepatan Petugas**

Salah satu indikator dalam dimensi responsiveness adalah kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan. Indikator ini menyoroti seberapa cepat petugas merespon kebutuhan atau permintaan pelanggan. Berdasarkan observasi dan wawancara disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya telah berhasil memastikan ketersediaan pelayanan yang cepat dan efisien sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat namun tetap harus dilakukan peningkatan agar tertib administrasi kependudukan di Kubu Raya semakin baik.

#### **3.3.2 Kemampuan Menangani Keluhan**

Dalam memberikan layanan kepada masyarakat, pemerintah harus memberikan peluang sebanyak mungkin bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan mereka. Kemudian respon terhadap keluhan merupakan komponen yang sangat penting dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan masyarakat serta memperbaiki citra layanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya sudah merespon keluhan masyarakat dengan baik karena selain menerima keluhan secara langsung atau menyediakan koran saran dan keluhan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga menyediakan ruang untuk menerima keluhan tersebut seperti melalui nomor whatsapp kantor.

### **3.4 Assurance (Jaminan)**

Assurance (jaminan) adalah janji yang diberikan untuk menciptakan rasa percaya. Petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya harus memegang kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan memberikan jaminan-jaminan.

#### **3.4.1 Jaminan Waktu**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya sudah memberikan penjelasan tentang berapa lama waktu yang diperlukan dalam penyelesaian pembuatan akta kematian, waktu yang diberikan paling lambat 14 hari selama jam kerja. Jaminan waktu yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya sudah baik karena sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta ada usaha dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.

#### **3.4.2 Jaminan Biaya**

Jaminan biaya mengacu pada kemampuan organisasi perangkat daerah untuk memberikan perkiraan biaya yang akurat kepada masyarakat sebelum atau pada awal memberikan pelayanan. jaminan biaya pelayanan khususnya penerbitan akta kematian sudah diterapkan dengan baik sesuai

dengan Undang- Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pasal 79 a yaitu pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya.

### **3.5 Emphaty (Empati)**

Emphaty (Empati) adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap penerima layanan. Kesopanan dan keramahan pegawai adalah bentuk penghargaan mereka terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

#### **3.5.1 Sikap Ramah, sopan dan santun**

Sikap ramah, sopan dan santun yang dimiliki pegawai adalah salah satu indikator untuk mengukur kualitas pelayanan khususnya untuk dimensi emphaty (empati) dalam penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara terkait dengan indikator sikap ramah, sopan, dan santun ini dapat ditarik kesimpulan bahwa petugas atau pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipi Kabupaten Kubu Raya sudah baik sehingga perlu dipertahankan dan ditingkatkan untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang memuaskan.

#### **3.5.2 Bersikap tidak deskriminatif**

Indikator ini mengacu pada kemampuan untuk memahami dan merespons kebutuhan, keinginan, dan perasaan pelanggan tanpa memandang perbedaan latar belakang, status sosial, atau karakteristik lainnya. Sehubungan dengan hal itu dapat disimpulkan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya sudah bersikap adil dalam melayani masyarakat.

### **3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Sama halnya dengan penelitian-penelitian sebelumnya sebagaimana yang telah dijelaskan bahwa keterlambatan penerbitan akta kematian dapat menyebabkan terhambatnya pengurusan berbagai dokumen lain yang memerlukan akta kematian sebagai salah satu syaratnya, seperti pengurusan warisan, jual beli tanah, dan lain sebagainya. Kurangnya kualitas pelayanan dapat membuat masyarakat enggan untuk mengurus akta kematian, sehingga dapat menyebabkan ketidaklengkapan data administrasi kependudukan di Kabupaten Kubu Raya. Sebagaimana besar penelitian sebelumnya menegaskan perlu adanya peningkatan sarana dan prasarana serta sosialisasi dan edukasi yang lebih gencar tentang pentingnya akta kematian. Sedangkan melalui penelitian ini tidak hanya menekankan pada peningkatan kualitas sarana prasarana dan sosialisasi melainkan ditemukan adanya program jemput bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya Provinsi Kalimantan Barat guna memudahkan masyarakat melakukan penerbitan akta kematian.

### **3.7 Diskusi Temuan Menarik**

Penulis menemukan faktor penghambat kualitas pelayanan penerbitan akta kematian dalam meningkatkan tertib administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya

Provinsi Kalimantan Barat yaitu meliputi sarana prasarana yang kurang memadai, ruang pelayanan yang kurang nyaman, jumlah pegawai yang sedikit, masyarakat yang gagap teknologi dan kurangnya kesadaran masyarakat. Padahal akta kematian selain mencegah terjadinya penyalahgunaan data untuk tindak kriminal di waktu yang akan datang, juga memiliki banyak kegunaan baik untuk individu masyarakat maupun pemerintah. Dengan adanya akta kematian, keluarga yang ditinggalkan dapat mengurus administrasi harta warisan, administrasi pernikahan kembali, tunjangan kecelakaan, asuransi, jaminan sosial, pembayaran pemakaman, dan lain-lain.

#### IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa pelayanan penerbitan akta kematian dalam meningkatkan tertib administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya Provinsi Kalimantan Barat masih terdapat beberapa faktor penghambat sehingga pelaksanaan penerbitan akta kematian belum bisa dikatakan efektif.

Faktor-faktor penghambat pelayanan penerbitan akta kematian dalam meningkatkan tertib administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya Provinsi Kalimantan Barat meliputi sarana prasarana yang kurang memadai, ruang pelayanan yang kurang nyaman, jumlah pegawai yang sedikit, masyarakat yang gagap teknologi dan kurangnya kesadaran masyarakat.

Upaya mengatasi faktor-faktor penghambat pelayanan penerbitan akta kematian dalam meningkatkan tertib administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya Provinsi Kalimantan Barat adalah dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan melakukan program jemput bola dengan tujuan dapat meningkatkan tertib administrasi kependudukan.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan yakni waktu dan biaya penelitian. Mengingat waktu penelitian yang dilakukan hanya selama dua minggu di lapangan.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan kualitas pelayanan penerbitan akta kematian dalam meningkatkan tertib administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya Provinsi Kalimantan Barat untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan kualitas pelayanan penerbitan akta kematian dalam meningkatkan tertib administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya Provinsi Kalimantan Barat untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Moenir. 2014. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Simangunsong, F. 2017. Metodologi Penelitian Pemerintahan. Bandung: Alabeta.
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Keputusan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Gatiningsih, Tengku Syahrul Djohan, Romi Syaputra, Sunasih Mulianingsih. 2022. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akte Kematian Berbasis Digital di Kota Medan (Jurnal Insitut Pemerintahan Dalam Negeri).
- Kartika, Siti Afina. 2021. Peningkatan Kesadaran Masyarakat Dalam Kepemilikan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat. (Skripsi Sarjana, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- Ferdian, Jondris. 2020. Partisipasi Masyarakat Terhadap Penerbitan Akta Kematian Dalam Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tengah Provinsi Maluku. (Skripsi Sarjana, Insitut Pemerintahan Dalam Negeri).
- Golfa, M. Ramadhan. 2019. Implementasi Program Pencatatan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang Tahun 2017. (Skripsi Sarjana, Universitas Sriwijaya).
- Indriyani. 2021. Kualitas Pelayanan Dalam Penerbitan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon. (Jurnal Ilmiah Publika)
- Syaputra, Yudian. (2021). Efektivitas Pelayanan Pencatatan Dan Penerbitan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo. (Jurnal Administrasi Publik).
- Milawati, dkk. 2020. Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kematian Melalui Sobot Dukcapil Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. (Jurnal Media Administrasi).
- Astuti, Rini. 2019. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. (Jurnal Administrasi Publik).
- Fasya. 2021. Evaluasi Program Pencatatan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi. (Jurnal Ilmiah Muqoddimah).
- Dwiastuti, dkk. 2020. Upaya Peningkatan Tertib Pencatatan Kematian di Kabupaten Bantul. (Jurnal Ilmiah Administrasi Publik).