

# **PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PENERBITAN AKTA KEMATIAN MELALUI PELAYANAN KEPENDUDUKAN TERPADU (SIPENDUDUK) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU**

Keegan Sepanya Manurung

Npp. 31.0148

*Asdaf Kota Pekanbaru, Provinsi Riau*

*Program Studi Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*

*Institut Pemerintahan Dalam Negeri*

*Email : [keegansep17@gmail.com](mailto:keegansep17@gmail.com)*

Pembimbing skripsi : Dr. Ella Lesmanawaty Wargadinata, M.Si.

## **ABSTRACT**

**Problem (GAP):** This research is motivated by the large population using technology in Indonesia; one of which is the technology-based death certificate service is the Integrated Population Service (SIPENDUDUK) at the Pekanbaru City Population and Civil Registration Office; society in Pekanbaru; it was found that many people is lack of understanding about the ownership of death certificates. **Purpose:** This research aims to identificate the participation of Pekanbaru society in publishing death certificates through Integrated Population Service (SIPENDUDUK) at Pekanbaru City Population and Civil Registration Office. **Method:** This research uses a descriptive qualitative method with a deductive approach. Data collection techniques use observation, interview and documentation techniques. Data analysis techniques use data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The theory used is Cohen and Uphoff theory of Society Participation with four dimensions, namely decision making, implementation, benefits, and evaluation. **Results/Findings:** the society of Pekanbaru were not just understanding about the ownership of death certificates, but also they thought technology-based death certificate program were complicated to use. More over, some people didn't even know that technology-based death certificates had been existed. Integrated Population Service (SIPENDUDUK) has been run due to procedure given that easier for service. of each program have not shown results in accordance with the initial plan, so it has not achieved its goal of creating independent families. Some of the obstacles found were that coordination between stakeholders was not running well, the budget was insufficient for the entire program, inadequate human resources, and lack of community participation. **Conclusion:** the TarandamKB Village program has not been effective. Some of the obstacles found were that coordination between stakeholders was not running well, the budget was insufficient for the entire program, inadequate human resources, and lack of community participation. However, there are efforts to overcome this problem, namely optimizing coordination between stakeholders, collecting funds from other sources, providing training related to the program, inviting community leadersto participate in the program.

**Keywords:** Community Participation, SIPENDUDUK, Death Certificate.

## ABSTRAK

**Permasalahan (GAP):** Penelitian ini dilatar belakangi oleh besarnya jumlah penduduk yang menggunakan teknologi di Indonesia; Pelayanan Kependudukan Terpadu (SIPENDUDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru merupakan inovasi pemerintah dalam pencatatan akta kematian berbasis teknologi; ditemukan banyak masyarakat yang belum memahami betapa pentingnya kepemilikan akta kematian; Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru belum mencapai pencapaian maksimal dalam pencatatan akta kematian di Kota Pekanbaru. **Tujuan:** penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi Partisipasi Masyarakat dalam penerbitan akta kematian melalui Pelayanan Kependudukan Terpadu (SIPENDUDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan deduktif. Teknik pengumpulan data menggunakan Teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Adapun Teori yang digunakan yakni teori partisipasi masyarakat oleh Cohen dan Uphoff dengan empat dimensi yakni pengambilan keputusan, pelaksanaan, pengambilan manfaat, dan evaluasi. **Hasil/Temuan:** Kesadaran Masyarakat akan pentingnya kepemilikan akta kematian yang masih kurang menyebabkan pencapaian yang belum maksimal sesuai dengan rencana. Beberapa kendala yang ditemukan yakni kemampuan masyarakat dalam penggunaan teknologi belum mumpuni, belum maksimalnya sosialisasi kepada masyarakat, dan server yang kurang menjangkau daerah masyarakat yang jauh dari perkotaan. **Kesimpulan:** Pelayanan Kependudukan Terpadu (SIPENDUDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sudah efektif dan efisien dalam pelayanan penerbitan akta kematian. Akan tetapi, banyak kendala yang datang dari masyarakat itu sendiri, yakni kurangnya kesadaran akan kepemilikan akta kematian, masih ada masyarakat yang tidak mampu dalam menggunakan ponsel pintar. Namun terdapat upaya untuk mengatasi masalah ini, yakni peningkatan kualitas sosialisasi secara berkala dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait pentingnya administrasi kependudukan melalui pegawai pegawai yang bertugas.

**Kata Kunci:** Partisipasi, SIPENDUDUK, Akta Kematian.

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Teknologi yang berkembang pada dewasa ini tidak dapat dipungkiri selalu berpengaruh pada keberlangsungan hidup kita. Kemajuan teknologi yang sejalan dengan kemajuan ilmu pengetahuan berdampak pada kemudahan hidup masyarakat banyak. Berdasarkan website bank dunia (Samodra Wibawa, 2009), e-Government didefinisikan penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah yang mampu untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, bisnis, dan pemerintah lainnya dengan tujuan untuk mendukung tata kelola yang baik dalam organisasi pemerintah. Penerapan e-Government diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menggunakan teknologi dan komunikasi atas tuntutan dan kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pengelolaan data dan informasi yang tepat. E-Government diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan yang tujuannya adalah meningkatkan rasa percaya publik terhadap birokrasi pemerintahan.

e-Government pada birokrasi sejalan dengan perkembangan penggunaan teknologi dan komunikasi di Indonesia terkhususnya internet (Ngafifi, 2014). Pengguna internet di Indonesia yang semakin banyak mendorong pemerintah agar dapat melakukan inovasi dalam hal pelayanan publik. Hal ini merupakan bentuk usaha pemerintah dalam pengembangan pelayanan publik yang prima. (Sinambela, 2011) mengatakan tujuan dari pelayanan publik adalah memberi rasa puas kepada masyarakat sebagai pihak pengguna layanan. Rasa puas itu dapat dicapai dengan adanya suatu pelayanan yang berkualitas yang merupakan cerminan dari transparansi yakni sifat pelayanan terbuka, mudah, dan semua pihak yang membutuhkan dapat mendapat kemudahan mengakses layanan. Pemerintah melakukan inovasi yang didasarkan pada kebutuhan masyarakat, oleh sebab itu disediakan pelayanan terpadu yang berbasis teknologi. Pelayanan seperti ini dapat membantu organisasi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, adanya efisiensi operasional untuk menjadikan proses pelayanan cepat, murah, transparan, pasti, dan terjangkau untuk proses pembangunan dan demi terciptanya pelayanan prima (Suhartoyo, 2019). Keberhasilan suatu proses pembangunan tidak dapat dilepaskan dari adanya partisipasi anggota masyarakatnya, baik sebagai kesatuan sistem maupun sebagai individu yang merupakan bagi yang sangat integral yang sangat penting dalam proses dinamika pembangunan (Efnika Septia, Pebriyenni, 2018).

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa Administrasi Kependudukan adalah penyusunan dan pembuatan dokumen kependudukan melalui pemanfaatan hasil untuk pengembangan pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, pengelolaan informasi, pengendalian kependudukan, dan pelayanan sektor publik lainnya terhadap penyelenggaraan berbagai kegiatan. Salah satu inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Kota Pekanbaru adalah Pelayanan Kependudukan Terpadu (SIPENDUDUK) yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru merupakan pelaksana pelayanan administrasi kependudukan, salah satunya pelayanan penerbitan akta kematian. Lembaga Pencatatan Sipil patut mencatat peristiwa penting karena adanya kepatuhan masyarakat kepada hukum yang telah ditetapkan. Namun, kenyataan yang dijumpai di lapangan berbeda. Masih ada masyarakat di Kota Pekanbaru yang tidak mempunyai identitas penduduk bahkan pencatatan sipil, salah satunya yang berkaitan dengan pencatatan akta kematian. Alasan peneliti tertarik untuk meneliti tentang partisipasi masyarakat dalam penerbitan akta kematian ini adalah karena masih banyak masyarakat yang mengabaikan akan pentingnya akta kematian. Dalam pelaksanaannya, pelayanan penerbitan akta kematian melalui SIPENDUDUK tidak selalu berjalan dengan efektif berdasarkan teori partisipasi masyarakat Cohen dan Uphoff dari 4 dimensi yang dikemukakan. Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru tidak memenuhi pencapaian yang maksimal terhadap penerbitan kepemilikan akta kematian di Kota Pekanbaru. Kurangnya kesadaran akan

pentingnya kepemilikan akta kematian, kurangnya kemampuan masyarakat dalam menggunakan ponsel pintar, dan kurangnya sosialisasi secara berkala kepada masyarakat menjadi hal yang melatarbelakangi penelitian ini.

## **1.2. Kesenjangan Masalah Yang Diambil (GAP Penelitian)**

Kota Pekanbaru adalah fokus dalam penelitian ini. Kota Pekanbaru merupakan ibukota Provinsi Riau dan merupakan salah satu sentra ekonomi terbesar di pulau Sumatera dengan tingkat pertumbuhan, migrasi, dan urbanisasi yang tinggi. Dengan tingkat pertumbuhan penduduk yang tinggi, masyarakat sering kali melupakan atau bahkan tidak mengetahui pengurusan kepemilikan akta kematian. Hal ini membuat capaian kepemilikan akta kematian di Kota Pekanbaru menjadi tidak maksimal. Oleh karena itu penting bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebagai pelaksana tugas pemerintah daerah di bidang Administrasi kependudukan untuk mencapai hasil maksimal dalam penerbitan kepemilikan akta kematian bagi seluruh masyarakat Kota Pekanbaru. Tuntutan masyarakat atas peningkatan kualitas pelayanan atau kinerja organisasi publik juga menjadi pendorong untuk menerapkan kebijakan (Wargadinata, daftar2019).

Dalam hal ini perlu dilihat dari tingkat partisipasi masyarakat di Kota Pekanbaru. Partisipasi masyarakat ini dilihat dari 4 dimensi yaitu pengambilan keputusan, pelaksanaan, pengambilan manfaat, dan evaluasi. Disdukcapil Kota Pekanbaru menggunakan Pelayanan Kependudukan Terpadu (SIPENDUDUK) dalam menyelenggarakan administrasi kependudukan yang salah satunya pencatatan akta kematian. Dari 4 dimensi yang digunakan, dimensi pengambilan keputusan memiliki indikator sumbangan pemikiran dan tanggapan program yang ditawarkan. Kemudian dimensi pelaksanaan memiliki indikator program, waktu, sarana dan prasarana. Dimensi pengambilan manfaat memiliki indikator kepuasan masyarakat dan manfaat penyelenggara. Dimensi terakhir yaitu dimensi evaluasi memiliki indikator berupa pengaduan masyarakat dan kinerja penyelenggara. Dalam pelaksanaannya, dapat dilihat berbagai macam pendapat dari masyarakat Kota Pekanbaru. Pendapat-pendapat dari masyarakat Kota Pekanbaru inilah yang akan dinilai apakah tingkat partisipasi masyarakat terhadap pencatatan akta kematian melalui Pelayanan Kependudukan Terpadu (SIPENDUDUK) dapat berhasil. Akan tetapi, banyak faktor dari masyarakat itu sendiri yang menghambat proses pencatatan kepemilikan akta kematian di Kota Pekanbaru sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru tidak dapat mencapai hasil yang maksimal. Beberapa kendala yang menghambat yakni kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya akta kematian, masih ada masyarakat yang tidak mampu menggunakan ponsel pintar, dan tempat tinggal sebagian masyarakat yang jauh dari perkotaan sehingga tidak terjangkau server.

## **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, dalam konteks akta kematian guna menciptakan tertib administrasi kependudukan. Pada 2018 penelitian yang dilakukan oleh Indriyati Ika tentang Evaluasi Disdukcapil Dalam Penerbitan Akta Kematian di Kabupaten Rejang Lebong Provinsi Bengkulu dengan hasil penelitian menunjukkan proses penerbitan akta kematian masih kurang lancar dan belum berjalan dengan baik. Pendidikan istri dan peran petugas KB berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas program Kampung KB. Hal ini menunjukkan semakin tinggi pendidikan istri dan semakin aktif petugas KB maka pelaksanaan program Kampung KB akan semakin efektif. Hambatan dari sarana dan prasana, kurangnya sosialisasi akan pentingnya akta kematian, dan kurangnya tenaga kerja yang berkualitas (Ika, 2018). Pada tahun 2020 Ferry Wahyudi Irawan tentang Partisipasi Masyarakat Dalam Pengurusan Akta Kematian Melalui Program Sibisa di Dinas Kependudukan ditemukan hasil bahwa pengurusan akta kematian masih belum maksimal karena fasilitas kantor yang kurang mendukung dan sumber daya yang masih kurang (Irawan, 2020). Selanjutnya pada tahun 2022 Dimas Rahmatullah tentang Implementasi Penerbitan Akta Kematian Secara Daring Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur dengan hasil penelitian ditemukan meskipun penerbitan akta kematian sudah sesuai dengan SOP, kurangnya kesadaran masyarakat serta kualitas jaringan yang masih kurang baik menjadi penghambat penerbitan akta kematian (Rahmatullah, 2022). Pada tahun 2022 penelitian oleh Yudian Syaputra tentang Efektivitas Pelayanan Pencatatan dan Penerbitan Akta Kematian Secara Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo Provinsi Jambi ditemukan hasil penelitian bahwa pelayanan kepemilikan akta kematian sudah berjalan dengan baik dan kepemilikan akta kematian meningkat secara online. Terbatasnya jumlah pegawai, kurangnya pemahaman masyarakat tentang operasional penggunaan secara online menjadi penghambat dalam pencatatan dan penerbitan akta kematian (Syaputra, 2022). Pada tahun 2022 penelitian oleh Abdul Ariq Raihan tentang Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai Dalam Penerbitan Kutipan Akta Kematian di Kota Binjai ditemukan hasil penelitian bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai kepada masyarakat dalam pengurusan akta kematian belum maksimal (Raihan, 2022).

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Skripsi**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Partisipasi Masyarakat dalam Penerbitan Akta Kematian melalui Pelayanan Kependudukan Terpadu (SIPENDUDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dengan ukuran partisipasi masyarakat dari Cohen dan Uphoff (1977) menggunakan 4 dimensi yaitu pengambilan keputusan, pelaksanaan, pengambilan manfaat, dan evaluasi. Tingkat partisipasi masyarakat dari penelitian ini juga dilihat dari indikator yang ada. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan deduktif dan berbeda dengan penelitian Ika, Irawan, Rahmatullah, Syaputra, dan Raihan.

#### **1.5. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Program Kampung Keluarga Berkualitas Tarandam Guna Menciptakan Keluarga Mandiri di Kabupaten Dharmasraya Provinsi Sumatera Barat.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan deduktif (Sugiyono, 2016). Dalam desain penelitian ini yang menjadi instrument utama yakni penulis sendiri untuk menggambarkan secara sistematis dan hati-hati dalam mencari fakta suatu hasil penelitian yang sudah dilaksanakan dan harus menyesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya (Nazir, 2013). Adapun dalam pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun sumber informan yang digunakan yakni 12 orang yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Kepala Seksi Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Staff Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Masyarakat yang keluarganya telah meninggal. Dalam menganalisis data menggunakan yang dikemukakan Miles dan Huberman yakni pengumpulan data, penyajian data, reduksi data dan penarikan kesimpulan. Dalam menganalisis menggunakan teori partisipasi masyarakat dari (Cohen dan Uphoff 1977) dengan empat dimensi yakni pengambilan keputusan, pelaksanaan, pengambilan manfaat, dan evaluasi.

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

Penulis menganalisis Partisipasi Masyarakat dalam Penerbitan Akta Kematian melalui Pelayanan Kependudukan Terpadu (SIPENDUDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru menggunakan teori partisipasi masyarakat dari Cohen dan Uphoff yang menyatakan bahwa partisipasi masyarakat dapat diukur dengan empat dimensi, yaitu pengambilan keputusan, pelaksanaan, pengambilan manfaat, dan evaluasi. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

#### **3.1. Partisipasi Masyarakat dalam Penerbitan Akta Kematian melalui Pelayanan Kependudukan Terpadu (SIPENDUDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru**

Fokus penelitian ini adalah melihat bagaimana efektivitas pelayanan online melalui aplikasi Sintren dalam pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam bidang pindah datang. Peneliti menggunakan teori Cohen dan Uphoff (1977) yang mencakup 5 indikator untuk dapat mengukur efektivitas, yaitu:

##### **3.1.1 Partisipasi dalam Pengambilan Keputusan**

Dalam hal ini partisipasi dalam pengambilan keputusan berkaitan dengan penentuan alternatif dengan masyarakat yang berkaitan juga dengan gagasan ide yang menyangkut pada kepentingan bersama. Partisipasi dalam pengambilan keputusan ini sangat penting, karena masyarakat dituntut juga dalam menentukan arah dan orientasi dalam pembangunan. Sehingga program yang ada dapat berjalan dengan efektif dan sesuai dengan yang diharapkan. Adapun indikator dari dimensi ini yaitu :

###### **3.1.1.1 Sumbangan Pemikiran**

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 Pekanbaru kepada Masyarakat. Salah satu sosialisasi yang pernah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yaitu di Kelurahan Limbungan Baru, Kecamatan Rumbai pada kegiatan LOMAK (Layanan Oke Masyarakat Keliling). Dalam sosialisasi ini, petugas siap siaga didalam maupun diluar sesi sosialisasi untuk menerima keluhan maupun aspirasi dari masyarakat. Sosialisasi yang dilakukan berjalan efektif meskipun ada keluhan dari masyarakat seperti beberapa masyarakat belum mampu untuk mengakses internet.

###### **3.1.1.2 Tanggapan terhadap Program yang Ditawarkan**

Wujud pelaksanaan dari partisipasi dalam pengambilan Keputusan berikutnya adalah bagaimana tanggapan masyarakat terhadap program yang ditawarkan. Dalam hal ini masyarakat memberikan tanggapan terhadap program Pelayanan Kependudukan Terpadu SIPENDUDUK. Tanggapan yang datang terhadap program tersebut akan diterima Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru guna memungkinkan terjadinya partisipasi yang lebih baik dari masyarakat dalam proses administratif. Tanggapan dari masyarakat misalnya banyak masyarakat yang mendukung Pelayanan Kependudukan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) dalam penerbitan akta kematian karena dapat menghemat waktu. Kemudian ada masyarakat yang umurnya sudah tua menyayangkan mengapa sistem pelayanan yang diberikan itu berubah karena tidak terbiasa dengan pelayanan yang bersifat online.

### 3.1.2 Partisipasi dalam Pelaksanaan

Partisipasi dalam pelaksanaan merupakan lanjutan dari partisipasi dalam pengambilan keputusan, dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyiapkan program serta sarana dan 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. Adapun indikator dari dimensi ini, yaitu :

#### 3.1.2.1 Ikut serta dalam Pelaksanaan Program

Indikator ini berorientasi pada pelaksanaan program yang dilakukan oleh masyarakat Kota Pekanbaru.

**Tabel 3.2.1 Perbandingan PUS Kepesertaan Ber-KB dan Ketidapesertaan Ber-KB**

Angka Kematian 2023	Jumlah Permohonan
6.620 orang	6.017

**Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, 2024**

Berdasarkan gambar di atas, jumlah permohonan penerbitan akta kematian di Kota Pekanbaru tergolong banyak, akan tetapi masih banyak masyarakat yang mengurus permohonan penerbitan akta kematian. Dalam keikutsertaan yang telah dilakukan masyarakat, ada beberapa masyarakat yang belum melengkapi data saat ingin mengajukan kepemilikan akta kematian, tidak mengerti penggunaan ponsel pintar maupun tidak memiliki ponsel pintar. Akan tetapi, petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru siap mengarahkan masyarakat terhadap berbagai keluhan yang disampaikan.

#### 3.1.2.2 Waktu Penerbitan Akta Kematian

Waktu pelayanan dalam penerbitan akta kematian memang sangat perlu diperhatikan, sebab dalam hal ini dapat mempengaruhi bagaimana tingkat kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang baik. Waktu dari permohonan hingga penerbitan akta kematian menggunakan Pelayanan Kependudukan Terpadu (SIPENDUDUK) tergolong cepat karena akan diterbitkan pada hari pengurusan. Pengurusan kepemilikan akta kematian menjadi efektif dan efisien.

#### 3.1.2.3 Pemanfaatan Sarana dan Prasarana

Dalam pelaksanaannya, suatu kegiatan dapat berjalan dengan baik jika didukung dengan fasilitas-fasilitas yang memadai guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Fasilitas yang baik sangat diperlukan oleh pelaksana program dalam mencapai tujuan dan sasaran dari program yang dijalankan. 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. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah memiliki sarana dan prasarana yang memadai, bersih, nyaman, dan juga terawat.

### **3.1.3 Partisipasi dalam Pengambilan Manfaat**

Tujuan dari adanya pelayanan publik ini adalah untuk memberikan kemudahan serta kepuasan bagi masyarakat (Dwiyanto, 2018). Partisipasi dalam pengambilan manfaat tentu tidak terlepas dari hasil pelaksanaan yang telah dilaksanakan dengan baik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, dalam hal ini tentu selalu berkaitan dengan adanya kualitas maupun kuantitas pelayanan yang ada. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari keberhasilannya atas program yang dilaksanakan dan ditandai dengan adanya peningkatan. Adapun indikator dari dimensi ini, yaitu :

#### **3.1.3.1 Kepuasan Masyarakat dalam Menerima Pelayanan**

Keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang baik dan efisien sangat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemerintah karena pelayanan publik sangat penting terhadap masyarakat (Huraerah, 2008). Faktor yang mempengaruhi yaitu kemudahan dalam proses pengurusan dan kualitas pelayanan yang diberikan. Diketahui berdasarkan data dari salah satu masyarakat yang mengurus, masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan juga menyebutkan kemudahan dalam menyampaikan keluhan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Kemudian dilihat dari website SIPENDUDUK tahun 2024 yang dari 229 responden, kualitas pelayanan mendapat nilai 96,54 atau dinilai sangat baik oleh masyarakat.

#### **3.1.3.2 Manfaat Penyelenggara**

Penyelenggaraan, dalam konteks apa pun, memiliki beberapa manfaat tergantung pada bidangnya. Secara umum, penyelenggaraan mengacu pada proses merencanakan, mengatur, dan menjalankan suatu kegiatan atau acara. Dalam hal ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mendapat beberapa manfaat dengan adanya sistem Pelayanan Kependudukan Terpadu (SIPENDUDUK) yaitu adanya efisiensi operasional, peningkatan produktivitas, dan penghematan biaya.

### **3.1.4 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. Adapun indikator dari dimensi ini, yaitu :

#### **3.1.4.1 Pengaduan Masyarakat**

Pengaduan masyarakat adalah suatu proses dimana individu atau kelompok menyampaikan keluhan atau masalah terkait pelayanan publik yang mereka terima. Tujuan dari pengaduan masyarakat adalah untuk meningkatkan akuntabilitas, transparansi, dan kualitas layanan serta kebijakan publik. Dalam pelaksanaannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah menyediakan layanan pengaduan baik secara *offline* maupun secara *online*. Kemudian keluhan dan pengaduan dari masyarakat akan ditindaklanjuti melalui petugas.

#### **3.1.4.2 Kinerja Penyelenggara**

Kinerja penyelenggara biasanya merujuk pada performa atau kualitas yang diberikan oleh pegawai. Kinerja penyelenggara dalam konteks disini mencakup seberapa efektif Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam menyelenggarakan layanan publik.

**Tabel 3.4.2 Indikator Kinerja Cakupan Kepemilikan Akta Kematian 2023**

NO	Indikator Kinerja sesuai Tugas dan Fungsi Perangkat Daerah	Realisasi Capaian Kinerja Tahun 2023
1	Cakupan Kepemilikan Akta Kematian	98,05%

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, 2024

Dari tabel diatas, dapat diketahui kinerja penyelenggara sudah sangat baik pada tahun 2023. Akan tetapi, evaluasi sangat penting dilakukan secara berkala agar perbaikan dan peningkatan dapat dilakukan secara berkelanjutan.

### **3.2 Faktor Penghambat**

Suatu organisasi maupun instansi yang menjalankan program atau kegiatan tentu tidak akan berjalan dengan lancar, pasti ada saja kendala yang muncul pada saat pelaksanaannya. Pelaksana program harusnya bersikap bijak dan cermat dalam menangani hambatan yang muncul dalam pelayanan guna meminimalisir hambatan yang muncul. Demikian yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan. Dilihat dari indikator pelayanan, faktor penghambat yang muncul dalam pelayanan penerbitan akta kematian melalui Pelayanan Kependudukan Terpadu SIPENDUDUK antara lain :

#### **3.2.1 Kualitas Sosialisasi**

Kegiatan sosialisasi yang dilakukan masih belum maksimal dan belum sepenuhnya diterima dan dipahami oleh masyarakat banyak. Penyampaian informasi terkait akta kematian dan mekanisme pendaftarannya pun melalui media banner, kertas maupun sosial media masih belum cukup untuk memberikan pemahaman masyarakat terkait pentingnya akta kematian. Padahal melalui mekanisme pelayanan yang bersifat online bertujuan untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan bagi kepentingan masyarakat.

#### **3.2.2 Pemahaman dan Kesadaran Masyarakat**

Pemahaman masyarakat mengenai tentang cara pengoperasian atau pendaftaran pelayanan penerbitan akta kematian melalui Pelayanan Kependudukan Terpadu (SIPENDUDUK). Ada banyak masyarakat usia lansia yang mengurus akta kematian, oleh sebab itu mereka cenderung tidak ingin ribet dan beralih dari cara lama ke cara yang baru. Kemudian banyak masyarakat yang masih belum sadar pentingnya kepemilikan akta kematian sendiri. Padahal, suatu saat akta kematian pasti dibutuhkan dalam mengurus administrasi(Hutasoit, 2017).

#### **3.2.3 Server kurang menjangkau daerah yang jauh dari perkotaan**

Sarana dan prasarana merupakan prinsip yang wajib dimiliki oleh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat yang dilayani. Memang server yang jauh dari perkotaan berdampak pada masyarakat yang ingin mengakses pelayanan online, seperti yang diungkapkan salah satu masyarakat yang kesulitan mengakses jika jauh dari perkotaan, akhirnya memilih untuk menuju lebih dekat ke perkotaan.

### **3.3 Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru**

Berdasarkan hambatan yang telah diuraikan oleh peneliti, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru melakukan upaya-upaya dalam mengatasi hambatan yang ada, antara lain :

#### **3.3.1 Meningkatkan Kualitas Sosialisasi**

Penyampaian informasi terkait penerbitan akta kematian melalui Pelayanan Kependudukan Terpadu SIPENDUDUK harus dilakukan dengan baik dan benar, sebab penyampaian informasi yang baik dan benar merupakan langkah awal dalam memperkenalkan sistem pelayanan kepada masyarakat. Pemberian sosialisasi melalui brosur yang dibagikan kepada masyarakat dan gencatan poster di sosial media secara berkala adalah cara agar meningkatkan kualitas sosialisasi kepada masyarakat.

#### **3.3.2 Meningkatkan Pemahaman dan Kesadaran Masyarakat**

Upaya selanjutnya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan. Saat ini masyarakat difokuskan untuk dapat memahami penggunaan pelayanan administrasi kependudukan melalui online yaitu Pelayanan Kependudukan Terpadu SIPENDUDUK.

#### **3.3.3 Meningkatkan Infrastruktur**

Upaya selanjutnya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah melakukan peningkatan terhadap infrastruktur yang telah ada. Peningkatan infrastruktur dilakukan dengan 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**

Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, ditemukan bahwa fokus utama upaya mengatasi faktor penghambat dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah meningkatkan kualitas dan kuantitas sosialisasi agar meningkatkan jumlah partisipasi masyarakat secara maksimal dalam penerbitan kepemilikan akta kematian. Hal ini sedikit berbeda dari penelitian sebelumnya oleh Dimas Rahmatullah (2022) dengan fokus utama upaya mengatasi faktor penghambat adalah dengan meningkatkan infrastruktur pelayanan. Kemudian fokus utama penelitian peneliti adalah partisipasi masyarakat dalam penerbitan akta kematian secara daring, hal ini sedikit berbeda dari penelitian sebelumnya oleh Indriyati Ika (2018) yang memfokuskan penelitian pada evaluasi dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam penerbitan akta kematian. Pelayanan Kependudukan Terpadu (SIPENDUDUK) yang diterapkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam pelayanan administrasi kependudukan memberikan banyak kemudahan bagi masyarakat dan jarang sekali terkendala gangguan server, akan tetapi diperlukan peningkatan sosialisasi kepada masyarakat agar program SIPENDUDUK dapat berjalan dengan maksimal. Disisi lain, penelitian sebelumnya oleh Ferry Wahyudi Irawan (2020) yang membahas mengenai partisipasi masyarakat dalam penerbitan akta kematian melalui program SIBISA, diperlukan peningkatan infrastruktur dan jaringan yang bagus karena program SIBISA seringkali mengalami masalah server.

#### IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan Partisipasi Masyarakat dalam Penerbitan Akta Kematian melalui Pelayanan Kependudukan Terpadu (SIPENDUDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sudah efektif tetapi masyarakat sering kali menjadi penghambat karena kurangnya pemahaman dan ada saja masyarakat yang belum mampu menggunakan teknologi. Guna meningkatkan partisipasi masyarakat disarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru lebih aktif dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar dapat menumbuhkan partisipasi masyarakat dalam menyelesaikan pelayanan administrasi kependudukan salah satunya akta kematian melalui Pelayanan Kependudukan Terpadu (SIPENDUDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu kelurahan saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Creswell.

**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 Program Kampung Keluarga Berkualitas Tarandam Guna Menciptakan Keluarga Mandiri di Kabupaten Dharmasraya Provinsi Sumatera Barat untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dan jajaran beserta masyarakat yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.



## VI. DAFTAR PUSTAKA

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Moh, Nazir, P. (2013). Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.

Wibawa, Samodra. (2009). Administrasi Negara; Isu-Isu Kontemporer. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Huraerah, A. 2008. Pengorganisasian & Pengembangan Masyarakat: Model & Strategi Pembangunan Berbasis Kerakyatan. Bandung: Humaniora.

Dwiyanto. (2018). Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik.

Hutasoit, I. (2017). Masalah Kependudukan di Indonesia. IPDN.

Wargadinata, E. (2019). Pengukuran kinerja dan akuntabilitas organisasi publik. Majalah Ilmiah Unikom, 17(1), 77-90.

Ariq Raihan, A. (2022). Kinerja Dinas Pendudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Binjai Dalam Penerbitan Kutipan Akta Kematian Di Kota Binjai (Doctoral dissertation, INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI).

Dimas Rahmatullah, D. (2022). Implementasi Penerbitan Akta Kematian Secara Daring Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur (Doctoral dissertation, INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI).

Efnika Septia, Pebriyenni. (2018). Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Desa Bendung Air Timur. Jurnal Ilmu Administrasi.

Muhamad Ngafifi, 2014. "Kemajuan Teknologi dan Pola Hidup Manusia Dalam Perspektif Sosial Budaya", Jurnal Pembangunan Pendidikan : Fondasi dan Aplikasi Vol.2, Sukoharjo Wonosobo : JPPFA.

Suhartoyo, 2019. "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu", Jurnal Administrasi Hukum dan Pemerintahan Vol.2 : ISSN.

Ferry Wahyu Irawan. (2020). Partisipasi Masyarakat Dalam Pengurusan Akta Kematian Melalui Program Sibisa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan Provinsi Sumatera Utara.

Yudian Syaputra. (2022). Efektivitas Pelayanan Pencatatan dan Penerbitan Akta Kematian Secara Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.

Indriyati Eka. (2018). Evaluasi Disdukcapil Dalam Penerbitan Akta Kematian di Kabupaten Rejang Lebong Provinsi Bengkulu.