

**KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM
PENERBITAN AKTA KEMATIAN DI KOTA MAKASSAR**

Nasrun Illallah

NPP. 32.0908

Asdaf Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan

Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email : illallahnasrun@gmail.com

Pembimbing Skripsi : Dr. Drs. Tunggul Prasodjo, M.Si

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): *This research is motivated by the importance of population administration as a pillar in realizing orderly and accurate public services, especially in the issuance of death certificates. The death certificate is an important document that has an impact on legal, administrative, and social aspects, both for the community and the government. Purpose:* *This study aims to analyze the performance of the Makassar City Population and Civil Registration Office in issuing death certificates in Makassar City. Methods:* *This study used a descriptive qualitative approach with data collection techniques through observation, in-depth interviews, and documentation. The data obtained were validated by triangulation, and analyzed interactively through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. Results:* *The research identified that the performance of the Makassar City Population and Civil Registration Office in issuing death certificates still faces challenges in the dimensions of productivity, service quality, and responsiveness. However, the aspects of responsibility and accountability have been carried out quite well. Supporting factors found include the availability of SOPs and employee commitment, while inhibiting factors include low public awareness, network limitations, and lack of human resources. To overcome this, the agency has made various efforts such as increasing socialization, equal distribution of employees, and technical training. Conclusion:* *The conclusion of this study is that although there have been initiatives to improve services, the performance of the Dukcapil Office still requires comprehensive and sustainable improvement in order to realize the orderly administration of population, especially in death certificate services quickly, accurately, and evenly.*

Keywords: *Organizational performance, service, death certificate, community, population and civil registration office*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya administrasi kependudukan sebagai pilar dalam mewujudkan pelayanan publik yang tertib dan akurat, terutama dalam penerbitan akta kematian. Akta kematian merupakan dokumen penting yang berdampak pada aspek hukum, administratif, dan sosial, baik bagi masyarakat maupun pemerintah. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dalam penerbitan akta kematian di Kota Makassar. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Data yang diperoleh divalidasi dengan triangulasi, dan dianalisis secara interaktif melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.. **Hasil/Temuan:** Penelitian mengidentifikasi kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dalam penerbitan akta kematian masih menghadapi tantangan pada dimensi produktivitas, kualitas layanan, dan responsivitas. Namun demikian, aspek responsibilitas dan akuntabilitas telah dijalankan cukup baik. Faktor pendukung yang ditemukan meliputi ketersediaan SOP dan komitmen pegawai, sedangkan faktor penghambatnya antara lain rendahnya kesadaran masyarakat, keterbatasan jaringan, dan kurangnya SDM. Untuk mengatasi hal tersebut, dinas telah melakukan berbagai upaya seperti peningkatan sosialisasi, pemerataan pegawai, dan pelatihan teknis.. **Kesimpulan:** Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa meskipun telah terdapat inisiatif untuk meningkatkan pelayanan, kinerja Dinas Dukcapil masih memerlukan pembenahan secara menyeluruh dan berkelanjutan guna mewujudkan tertib administrasi kependudukan, khususnya dalam pelayanan akta kematian secara cepat, tepat, dan merata.

Kata Kunci : Kinerja organisasi, pelayanan, akta kematian, masyarakat, dinas kependudukan dan pencatatan sipil



I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Administrasi kependudukan merupakan salah satu wujud pelayanan publik yang strategis dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang baik. Melalui dokumen resmi seperti akta kelahiran, kartu keluarga, hingga akta kematian, pemerintah memastikan status hukum setiap warga negara tercatat secara sah dan akurat. Salah satu dokumen penting yang sering kali diabaikan masyarakat adalah akta kematian, padahal dokumen ini memiliki peran vital dalam pengurusan hak waris, penghentian kewajiban hukum, serta validitas data kependudukan nasional. Proses administrasi kematian sangat kompleks yang melibatkan pengaturan pemakaman, menciptakan beban administratif bagi kedua keluarga dan para profesional perawatan kematian (Zavattaro, 2022). Febiri (2024) menjelaskan Digitalisasi sektor publik dan faktor-faktor manusia diakui sebagai pendorong utama dari administrasi publik yang efisien. Untuk mempertahankan administrasi publik yang efektif, penting bagi ekonomi untuk mengakui peran perantara digitalisasi publik dalam hubungan antara faktor-faktor manusia dan kinerja administratif. Shidiqoh & Putri (2023) menjelaskan bahwa Pencatatan dan pelaporan kematian merupakan sesuatu yang penting dan harus dilaporkan, karena pencatatan peristiwa kematian sebagai sumber data statistik yang akurat. Dalam pembuatan akta kematian sebenarnya sangat mudah yaitu masyarakat hanya melaporkan jika ada kematian pada ketua RT/RW, Lurah dan camat agar bisa diproses (Indriyani, 2022)

Efektivitas dan efisiensi pelayanan publik menjadi fokus utama dalam meningkatkan kinerja lembaga pemerintahan (Monoarfa, 2012).. Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar periode 2020 hingga 2022, ditemukan bahwa lebih dari 28% kematian belum tercatat dalam bentuk akta resmi, Wasistiono (2002) menjelaskan bahwa Kinerja dalam arti sederhana ialah prestasi kerja. Angka ini menunjukkan bahwa masih terdapat hambatan dalam sistem pelayanan, baik dari sisi kelembagaan maupun partisipasi masyarakat. Padahal, pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan telah mewajibkan pelaporan setiap kematian paling lambat 30 hari sejak tanggal kejadian. Yang (2025) menjelaskan Tata kelola layanan kesehatan primer adalah manifestasi konkret dari tata kelola kesehatan dan tata kelola publik. Artikel diskusi ini menjelaskan konsep dan perhatian mengenai tata kelola di berbagai tingkat dan bidang dari tiga perspektif: manajemen publik, manajemen kesehatan, dan perawatan kesehatan primer. Dengan semakin meningkatnya tuntutan terhadap kualitas pelayanan publik, terutama dalam bidang administrasi kependudukan, maka evaluasi terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi penting. Adi (2022) menjelaskan bahwa Implikasi hukum dari akta kematian bagi ahli waris cukup signifikan, terutama dalam mengelola aset yang diwariskan Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji bagaimana kinerja lembaga tersebut dalam menjalankan tugasnya, apa saja faktor pendukung dan penghambat, serta bagaimana upaya mereka dalam menanggulangi hambatan tersebut. Hal ini menjadi sangat relevan, mengingat pentingnya akta kematian tidak hanya untuk keperluan administrasi keluarga, tetapi juga untuk menjamin akurasi data kependudukan nasional dalam perencanaan pembangunan. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah sangat memperhatikan tata kelola administrasi kependudukan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat dan memperkuat sektor lain yang membutuhkan data kependudukan yang akurat Natsir (2023).

1.2 Kesenjangan Masalah Yang Diambil (GAP Penelitian)

Kajian mengenai pelayanan administrasi kependudukan oleh instansi pemerintah daerah telah banyak dilakukan oleh para peneliti sebelumnya, baik dari segi efektivitas, kualitas

layanan, maupun implementasi kebijakan. Namun, sebagian besar penelitian tersebut cenderung berfokus pada pelayanan dokumen yang lebih umum atau sering diakses masyarakat, seperti akta kelahiran, KTP, dan kartu keluarga. Sementara itu, isu terkait penerbitan akta kematian masih sangat jarang disentuh secara mendalam, padahal dokumen ini memiliki urgensi yang tinggi dalam hal legalitas, perlindungan hukum, dan validitas data penduduk. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sihotang (2014), Mega (2010), dan Hesti (2010) menunjukkan bahwa fokus analisis lebih diarahkan pada pelayanan administrasi secara menyeluruh atau pada dokumen kelahiran. Belum banyak studi yang menelaah secara spesifik bagaimana kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan akta kematian, apalagi dalam konteks Kota Makassar yang memiliki karakteristik sosial dan administratif tersendiri. Di sinilah letak kesenjangan penelitian (*research gap*) yang ingin diisi oleh penelitian ini.

Selain itu, meskipun Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 telah mengatur secara rinci prosedur pencatatan kematian, praktik di lapangan masih menunjukkan bahwa proses tersebut belum berjalan secara optimal. Ini mengindikasikan adanya perbedaan antara norma hukum yang berlaku dengan implementasi faktualnya. Dengan demikian, penting untuk dilakukan analisis terhadap kinerja instansi pelaksana, dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, agar dapat ditemukan faktor-faktor penyebab rendahnya partisipasi masyarakat dan hambatan yang dihadapi oleh lembaga pelaksana. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap literatur ilmiah serta menjadi bahan evaluasi kebijakan di tingkat daerah.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian Sihotang (2025) menggunakan model analisis pelayanan administrasi untuk menganalisis pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. Hasilnya menunjukkan pelayanan berjalan cukup baik, terutama dari aspek keramahan dan ketepatan waktu, meskipun masih terdapat kendala teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil dan fasilitas fisik yang kurang memadai. Penelitian ini menekankan perlunya peningkatan layanan online dan edukasi digital sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Sementara itu, penelitian Mega (2010) dan Hesti (2010) sama-sama menyoroti kinerja pelayanan administrasi kependudukan terkait pembuatan akta kelahiran di Surakarta dan Salatiga. Kedua penelitian tersebut menggunakan teori kinerja Mangkunegara dan Campbell dengan metode deskriptif kualitatif dan menemukan kendala berupa praktik pungutan biaya di luar ketentuan dan prosedur pelayanan yang rumit sehingga memperlambat proses serta menimbulkan keluhan masyarakat. Perbedaan utama dari ketiga penelitian tersebut adalah fokus pembahasan, dimana Sihotang meneliti pelayanan administrasi secara menyeluruh, Mega dan Hesti menitikberatkan pada akta kelahiran, sementara penelitian yang akan dilakukan menitikberatkan pada kinerja pelayanan penerbitan akta kematian. Hal ini membuka ruang untuk mengkaji secara spesifik tantangan dan keunggulan yang ada dalam pelayanan akta kematian sebagai bagian administrasi kependudukan yang juga memiliki urgensi penting bagi masyarakat.

Penelitian tentang pelayanan administrasi kependudukan telah dilakukan oleh sejumlah akademisi sebelumnya, namun dengan fokus yang berbeda-beda. Masyarakat masih banyak mengeluhkan keterlambatan pelayanan dan rendahnya kualitas birokrasi, yang dipengaruhi oleh minimnya SDM, buruknya jaringan sistem, serta lemahnya koordinasi antar instansi. Temuan ini memperlihatkan bahwa aspek tata kelola (*governance*) dalam pelayanan kependudukan masih memerlukan pembenahan menyeluruh agar tercipta pelayanan yang akuntabel dan responsive. Strategi yang dilakukan dinas antara lain berupa jemput bola, kerja

sama dengan tokoh agama, serta sosialisasi yang intensif. Meskipun fokusnya adalah akta perkawinan, penelitian ini memberikan gambaran penting tentang tantangan struktural dan kultural dalam pelayanan administrasi kependudukan di daerah terpencil. Sementara itu, Anita (2021) melalui kajian terhadap implementasi program Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) di Kota Bandung menyoroti lemahnya sosialisasi sebagai penghambat utama keberhasilan program ini. Mereka menyarankan peningkatan komitmen pemerintah daerah, inovasi layanan, serta integrasi antar sistem pelayanan agar kesadaran masyarakat terhadap dokumen kependudukan meningkat. Temuan ini relevan dengan konteks akta kematian, mengingat rendahnya kesadaran masyarakat Makassar juga menjadi salah satu penyebab belum optimalnya pencatatan kematian

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah karena secara khusus mengkaji kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dalam pelayanan penerbitan akta kematian, sebuah topik yang masih jarang dibahas dalam literatur akademik yang selama ini lebih banyak menyoroti pelayanan administrasi kependudukan secara umum atau pelayanan akta kelahiran. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan indikator kinerja organisasi dari Dwiyanto (2006), penelitian ini memberikan pemetaan yang komprehensif terhadap dimensi-dimensi kinerja seperti produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas dalam konteks pelayanan akta kematian. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi secara rinci faktor-faktor pendukung dan penghambat serta strategi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dalam mengatasi hambatan tersebut. Pendekatan mendalam pada jenis dokumen yang spesifik ini, yaitu akta kematian, memberikan kontribusi baru dalam memperkaya kajian administrasi kependudukan serta memberikan rekomendasi praktis untuk peningkatan efektivitas pelayanan publik di tingkat daerah.

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dalam penerbitan akta kematian di Kota Makassar.

II METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, Menurut Simangunsong (2016), bahwa alasan penelitian kualitatif memiliki begitu banyak perbedaan dalam desain penelitian adalah karena dapat mengakomodasi fitur-fitur yang muncul dari bentuk alami penelitian kualitatif. Penelitian untuk menggambarkan dan menganalisis kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dalam penerbitan akta kematian. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai realitas sosial dan proses pelayanan publik yang berlangsung. Penelitian ini tidak menggunakan variabel yang terukur secara statistik, melainkan fokus pada makna, proses, serta faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pelayanan. Sumber data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui observasi langsung, wawancara mendalam dengan 13 informan (terdiri dari pejabat struktural, staf operasional, dan masyarakat pengguna layanan), serta data sekunder dari dokumen resmi, laporan kegiatan, peraturan perundang-undangan, dan literatur yang relevan. Teknik pengumpulan data meliputi observasi partisipatif, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Validitas data diuji menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode, untuk memastikan akurasi serta keandalan informasi yang diperoleh. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri yang bertindak

sebagai pengumpul dan penganalisis data secara langsung. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Lokasi penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, yang dipilih karena relevansi permasalahan dan ketersediaan data empiris. Pelaksanaan penelitian mengikuti jadwal sistematis agar setiap tahap dapat berlangsung secara efektif dan efisien.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kinerja Disdukcapil dalam Pelayanan Akta Kematian

1. Produktivitas. Terdapat kesenjangan signifikan antara jumlah peristiwa kematian dan jumlah akta kematian yang diterbitkan di Kota Makassar. Berdasarkan data tahun 2020 hingga 2022, rata-rata hanya sekitar 70% kematian yang tercatat secara resmi dalam bentuk akta kematian, sementara sisanya belum diurus oleh masyarakat. Kondisi ini disebabkan oleh rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen tersebut, serta persepsi yang keliru bahwa surat keterangan kematian dari rumah sakit sudah cukup untuk keperluan administratif, sehingga mereka tidak merasa perlu mengurus akta resmi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2. Kualitas Layanan. Kualitas pelayanan akta kematian di Disdukcapil Kota Makassar dinilai sudah cukup baik, terutama dalam hal ketepatan prosedur dan ketersediaan informasi bagi masyarakat. Namun demikian, masih terdapat keluhan terkait lamanya waktu tunggu dan kurangnya efisiensi dalam proses penerbitan dokumen. Beberapa warga juga menganggap bahwa alur birokrasi yang diterapkan masih terasa rumit dan belum sepenuhnya mendukung pelayanan yang cepat dan sederhana.

3. Responsivitas. Responsivitas pelayanan akta kematian di Disdukcapil Kota Makassar masih tergolong rendah, terutama disebabkan oleh keterbatasan jumlah pegawai yang secara khusus menangani layanan tersebut. Masyarakat merasa kurang dilibatkan dalam proses perbaikan layanan dan tidak memperoleh informasi yang memadai mengenai pentingnya akta kematian. Minimnya kegiatan sosialisasi turut berkontribusi terhadap rendahnya minat masyarakat, khususnya dari kalangan menengah ke bawah, untuk mengurus dokumen tersebut secara resmi.

4. Responsibilitas. Tugas dan fungsi Disdukcapil Kota Makassar dalam pelayanan akta kematian telah dijalankan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan dilakukan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah tersedia dan menjadi pedoman utama dalam pelaksanaan tugas. Secara umum, pelayanan bersifat terbuka dan para pegawai menunjukkan komitmen dalam melayani masyarakat sesuai dengan tanggung jawab dan kewajiban yang diemban.

5. Akuntabilitas. Pelaksanaan tugas Disdukcapil Kota Makassar dalam pelayanan akta kematian telah berjalan sesuai ketentuan hukum yang berlaku, dengan berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas. Proses pelayanan dilakukan secara terbuka, dan pegawai menunjukkan komitmen yang baik dalam melaksanakan tugas serta memberikan layanan kepada masyarakat sesuai tanggung jawab mereka.

3.2 Pendukung Dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kematian

Pelayanan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar didukung oleh sejumlah faktor yang berperan penting dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas layanan. Pertama, adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan dijalankan secara konsisten menjadi acuan dalam setiap tahapan pelayanan, mulai dari penerimaan berkas hingga pencetakan akta, sehingga masyarakat memperoleh kepastian hukum dan prosedur yang mudah dipahami. Kedua, komitmen dan kompetensi pegawai turut menjadi penunjang utama, di mana para petugas menunjukkan dedikasi tinggi serta telah dibekali pelatihan teknis untuk mengoperasikan sistem pelayanan dan memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat. Ketiga, pemanfaatan teknologi, khususnya melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), mempermudah proses input, validasi, dan integrasi data secara nasional, sekaligus meminimalkan kesalahan pencatatan. Keempat, dukungan regulasi dari pemerintah seperti Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 dan peraturan daerah memberikan dasar hukum yang kuat dan memperjelas kewenangan Disdukcapil dalam menyelenggarakan layanan pencatatan kematian secara resmi dan sah.

3.3 Hambatan Dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kematian

Pelayanan akta kematian di Disdukcapil Kota Makassar masih menghadapi berbagai hambatan yang memengaruhi efektivitasnya. Rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya akta kematian untuk keperluan hukum, administrasi waris, dan asuransi menjadi kendala utama, ditambah dengan anggapan bahwa surat keterangan dari rumah sakit sudah cukup sehingga pengurusan akta resmi sering diabaikan. Minimnya sosialisasi dari Disdukcapil juga menyebabkan informasi mengenai pentingnya dokumen ini belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Di sisi internal, keterbatasan jumlah pegawai membuat beban kerja tidak seimbang, sementara gangguan jaringan dan kendala teknis dalam sistem SIAK sering memperlambat proses pelayanan. Selain itu, belum adanya integrasi sistem antara rumah sakit, kelurahan, dan Disdukcapil menyebabkan pendataan kematian tidak akurat dan memperumit pencatatan secara resmi.

3.4 Upaya Yang Dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk Mengatasi Hambatan dalam pelayanan pembuatan akta kematian

Untuk mengatasi berbagai hambatan dalam pelayanan akta kematian, Disdukcapil Kota Makassar telah melakukan sejumlah upaya perbaikan. Sosialisasi mulai ditingkatkan melalui media sosial, penyuluhan di tingkat kelurahan, serta kerja sama dengan tokoh masyarakat dan RT/RW guna meningkatkan pemahaman warga tentang pentingnya akta kematian. Selain itu, dilakukan pemerataan penempatan pegawai dengan mengalihkan sebagian personel dari layanan lain ke bagian pelayanan akta kematian agar beban kerja lebih seimbang. Pegawai juga dibekali pelatihan teknis dan peningkatan kompetensi, terutama dalam pengoperasian aplikasi digital dan komunikasi publik. Untuk mempermudah akses, pelayanan daring mulai dikembangkan melalui website resmi yang memungkinkan pengunggahan dokumen secara online. Disdukcapil juga membangun kerja sama dengan rumah sakit dan kelurahan guna mempercepat pelaporan kematian melalui sistem yang lebih terintegrasi.

3.5 Diskusi Temuan Penelitian

Penelitian ini menemukan bahwa kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Makassar dalam penerbitan akta kematian belum optimal, terutama pada aspek produktivitas, kualitas layanan, dan responsivitas. Hal ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang juga menyoroti lemahnya aspek pelayanan publik dalam administrasi kependudukan. Secara mendukung, temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Sihotang (2025), yang meneliti pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Dairi menggunakan model SERVQUAL. Sihotang menemukan bahwa meskipun pelayanan sudah cukup baik dalam hal keramahan dan ketepatan waktu, tetap ada kendala teknis seperti jaringan yang tidak stabil dan fasilitas fisik yang belum memadai.

Lebih lanjut, temuan ini juga didukung oleh hasil penelitian Anisa (2021), yang menyoroti lemahnya sosialisasi sebagai penghambat utama keberhasilan program Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA). Sama seperti di Bandung, kondisi di Makassar juga menunjukkan minimnya sosialisasi dari Disdukcapil yang berdampak pada rendahnya partisipasi masyarakat dalam pencatatan kematian. Namun, dalam beberapa hal, penelitian ini juga membantah atau memperluas konteks dari penelitian sebelumnya. Sebagai contoh, penelitian Mega Rahma Putri (2010) dan Hesti Dwi Cahyaningrum (2010) yang berfokus pada pelayanan akta kelahiran, menyoroti persoalan pungutan liar dan rumitnya prosedur sebagai kendala utama. Berbeda dari itu, penelitian ini tidak menemukan indikasi pungutan liar dalam pelayanan akta kematian di Kota Makassar. Justru yang menjadi kendala utama adalah keterbatasan pegawai serta kurangnya integrasi sistem antar instansi. Perbedaan lain dapat dilihat dari fokus penelitian Sihotang (2025) yang menganalisis pelayanan administrasi secara umum, sedangkan penelitian ini memilih fokus yang lebih spesifik, yakni pada layanan akta kematian. Hal ini memberikan kontribusi kebaruan dalam literatur akademik. Namun, penelitian ini juga memberikan perluasan perspektif dengan menunjukkan bahwa pelayanan dokumen tertentu seperti akta kematian memiliki tantangan tersendiri yang berbeda dari dokumen lain seperti E-KTP, akta kelahiran, atau akta perkawinan.

Penelitian ini pada dasarnya menolak sebagian besar temuan penelitian sebelumnya dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, karena pendekatan dan hasil yang ditemukan menunjukkan realitas yang berbeda secara substantif. Mayoritas penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan cenderung menyimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan sudah berjalan cukup baik meskipun menghadapi kendala teknis atau birokratis, dan banyak menekankan pada aspek keramahan petugas, ketepatan waktu, atau keberadaan pungutan liar sebagai masalah utama. Selain itu, penelitian ini juga menolak generalisasi yang dilakukan dalam penelitian terdahulu, yang cenderung menyamakan karakter pelayanan antara berbagai jenis dokumen kependudukan, seperti akta kelahiran, akta perkawinan, dan e-KTP. Penelitian ini menegaskan bahwa akta kematian memiliki dinamika tersendiri yang belum banyak diangkat sebelumnya, baik dari sisi prosedural maupun dari sisi persepsi masyarakat. Oleh karena itu, temuan dalam penelitian ini secara kritis mempertanyakan kesimpulan-kesimpulan optimistis dari penelitian terdahulu dan menuntut adanya pendekatan yang lebih spesifik dan kontekstual dalam menilai kinerja pelayanan administrasi kependudukan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dalam penerbitan akta kematian belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari masih rendahnya angka penerbitan akta kematian dibandingkan jumlah peristiwa kematian yang terjadi. Secara umum, pelaksanaan tugas telah berjalan sesuai peraturan dan didukung oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas, serta adanya komitmen pegawai yang cukup baik. Namun demikian, beberapa aspek seperti produktivitas, kualitas layanan, dan responsivitas masih menghadapi tantangan,

terutama akibat keterbatasan sumber daya manusia, gangguan teknis, dan rendahnya kesadaran masyarakat. Faktor pendukung pelayanan meliputi ketersediaan SOP, pemanfaatan teknologi SIAK, kompetensi pegawai, serta dukungan regulasi pemerintah yang memperjelas dasar hukum pelayanan. Sementara itu, faktor penghambat yang dominan meliputi kurangnya sosialisasi, ketergantungan masyarakat pada surat keterangan rumah sakit, keterbatasan SDM, serta belum terintegrasinya sistem pelaporan kematian lintas instansi. Dinas Dukcapil telah melakukan sejumlah upaya perbaikan melalui peningkatan sosialisasi, pemerataan penempatan pegawai, pelatihan teknis, pengembangan pelayanan online, dan kerja sama dengan pihak eksternal. Meskipun langkah-langkah tersebut menunjukkan arah positif, diperlukan komitmen berkelanjutan dan peningkatan koordinasi lintas sektor agar pelayanan akta kematian dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan utama dalam upaya memperoleh data sebanyak-banyaknya dari Masyarakat, mengingat keterbatasan waktu dan biaya dalam penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian: Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan atau di wilayah Indonesia lain .

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan dan seluruh pihak yang membantu menyelesaikan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Anselma Palma Putri Kencana 2022. *Akibat Hukum Akta Kematian Bagi Ahli Waris*. Salatiga: UKSW <https://ejournal.uksw.edu/alethea/article/view/5628>
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Febiri, Frank. Dkk . 2024. *The synergy between human factors, public digitalization and public administration in the European context*. Vol. 10 Issue 4. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S219985312400218X>
- Anita, Devi (2021). *Implementasi Program Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) di Kota Bandung*. Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 6(1),1–10. <https://e-journal.sastra-unes.com/index.php/JIPS/article/view/489>
- Hesti, D. C. (2010). *Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Catatan Sipil Kota Salatiga*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.
- Indriyani, Safitri. Dkk. 2022. *Kualitas Pelayanan Dalam Penerbitan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon*. <https://repo.ugj.ac.id/file/dosen/171766330.pdf>
- Monoarfa, Heryanto. 2012. *Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan*. <https://www.semanticscholar.org/paper/Efektivitas-dan-Efisiensi-Penyelenggaraan-Pelayanan-Monoarfa/69abcd5bac576861d78312d070d8b49d8258b5f>
- Natsir K, Al Usri Yusroo. 2023. *Pelayanan Akta Kematian Melalui Aplikasi Jaga Kendari (Jari) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kendari Provinsi Sulawesi*

- Tenggara . Institut Pemerintahan Dalam Negeri .
eprints.ipdn.ac.id/16251/1/AI%20Usri%20Yusroo%20Natsir%20K-1.pdf
- Mega, R. P. (2010). *Kinerja Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Kota Surakarta*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret
https://www.academia.edu/90417742/Kinerja_Dinas_Kependudukan_Dan_Catatan_Sipil_Dalampelayanan_Pembuatan_Akta_Kelahirandi_Surakarta
- Sihotang, Sarma U. E. Larasati Setianingsih, and D. Lituhayu. 2025. "Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Dairi Sumatera Utara," *Journal of Public Policy and Management Review*, vol. 13, no. 3
<https://doi.org/10.14710/jppmr.v13i3.45545>
- Shidiqoh & Putri (2023). *pelayanan akta kematian melalui inovasi peti megatruh pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kebumen*. *Jurnal Registratie* 5 (2), Oktober 2023: 104-119. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
<https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/3700>
- Simangunsong, F. 2016. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. In Simangunsong Fernandes (Ed.), Alfabeta (Kesatu). Alfabeta.
- Wasistiono, S. (2002). *Kapita Seleksi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Fokus Media.
- Yang, Hui. 2025. *Governance: Perspectives of public administration, health administration, and primary care*. Vol. 2 Issue 1
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2950559325000021>
- Zavattaro, Staci M. 2022. *The Administrative Burden of Public Sector Death Management*. Vol. 45 Issue 3. <https://doi.org/10.37808/jhhsa.45.3.2>