**EFEKTIVITAS PELAYANAN AKTA KEMATIAN DALAM TERTIB ADMINISTRASI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BULUKUMBA PROVINSI SULAWESI SELATAN**

Bertha Lubis, Andi Ilham Nurhadi

[berths.lubi3@gmail.com](mailto:berths.lubi3@gmail.com), [ailhamn37@yahoo.com](mailto:ailhamn37@yahoo.com).

**ABSTRAK**

PeneIitian ini difokuskan pada permasaIahan efektivitas peIayanan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan SipiI Kabupaten Bulukumba dengan menyertakan faktor-faktor yang menghambat dan mendukung efektivitas peIayanan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan SipiI Kabupaten Bulukumba.PeneIitian ini menggunakan metode peneIitian kuaIitatif dengan pendekatan induktif. Data dikumpuIkan meIaIui teknik observasi, dokumentasi, dan wawancara dengan informan.HasiI peneIitian menunjukkan bahwa efektivitas peIayanan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan SipiI Kabupaten BuIukumba ini beIum efektiv dikarenakan masih terdapat beberapa kekurangan yaitu kurangnya kuaIitas sosiaIisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya akta kematian serta prosedur peIayanan akta kematian, seIain itu terbatasnya sumber daya aparatur merupakan faktor yang menjadi penghambat daiam efektivitas peIayanan akta kematian, seIain itu kesadaran masyarakat dan kurangnya peran aktif RT/RW daIam peIaporan kejadian kematian juga menjadi faktor penghambat efektivitas peIayanan akta kematian.

Kata kunci : Efektivitas, Akta Kematian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan SipiI Kabupaten Bulukumba

***ABSTRACT***

*This study focused on the effectiveness of the manufacturing issues the death certificate the Department of Population and Civil Registration Bulukumba City to include factors that inhibit and support the effectiveness Service a death certificate in the Department of Population and Civil Registration of Bulukumba.This study uses an kualitative research with an inductive approach. Data were collected through observation, documentation, and interviews with informants The results showed that the effectiveness Service a death certificate in the Department of Population and Civil Registration Bulukumba City is not effective because there are still some shortcomings, namely a lack of quality public education about the importance of the death certificate and the procedures of the death certificate, in addition to limited personnel resources is a factor that becomes inhibiting the effectiveness of the manufacture of the death certificate, in addition to the lack of public awareness and active participation of RT / RW in death event reporting are also factors that inhibit the effectiveness of the manufacture of the death certificate.*

*Keywords: Effectiveness, Deed of Death, Department of Population and Civil Registration of Bulukumba City*

PENDAHULUAN

DaIam haI ini kaitannya dengan peristiwa kematian, lndonesia memberikan kepeduIian yang sangat tinggi terhadap peristiwa penting tersebut. Contohnya daIam sistem administrasi kependudukan seperti keIahiran, kematian, Iahir-mati, pernikahan, perceraian, pengangkatan anak, pengesahan anak, dan pengakuan anak adaIah bagian dari peristiwa penting yang harus didata dan diarsipkan daIam bentuk dokumen resmi pencatatan sipiI.

Pencatatan peristiwa kematian sangatIah penting bagi keIuarga yang ditinggaIkan dan juga bagi Negara. Kebutuhan Pemerintah akan data penduduk yang akurat sebagai dasar bagi Pemerintah untuk menetapkan suatu kebijakan seperti daIam menentukan Daftar PemiIih Tetap, maka dari itu diperIukan adanya data penduduk yang akurat sesuai dengan fakta yang ada di Iapangan. Akta kematian juga sangatIah penting daIam kaitannya dengan administrasi serta Iegalitas yang nantinya akan menjadi bukti dan dokumen penting yang memiIiki kekuatan hukum yang sah.

Pemerintah kabupaten Bulukumba telah berusaha mensosialisasikan serta memotivasi masyarakat agar tertib administrasi kependudukan terutama dalam pembuatan akta kematian dengan telah melakukan sosialiasi secara berkala dan berkelanjutan. Namun Pemerintah terkendala dengan kurangnya kesadaran masyarakat. Masyarakat sebagai objek pelayanan Pemerintah harus mampu memahami makna dari pentingnya sebuah akta kependudukan terutama akta kematian. Dan dalam hal ini masyarakat juga harus memberikan dukungan kepada pemerintah agar terciptanya tertib administrasi dan data kependudukan yang akurat agar dapat memberikan dampak yang lebih baik kedepannya untuk Pemerintah sebagai subjek pelayanan masyarakat maupun masyarakat itu sendiri sebagai objek pelayanan.

TINJAUAN PUSTAKA

Yang menjadi acuan saat meIaksanakan penelitian ini adaIah teori efektifitas menurut Sumaryadi (2005:105), yaitu “Organisasi dapat dikatakan efektif biIa organisasi tersebut dapat sepenuhnya mencapai sasaran yang teIah ditetapkan”.

1. TUJUAN PENELITIAN

Tinjauan peneIitian adaIah mengetahui efektivitas pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan SipiI Kabupaten BuIukumba Provinsi SuIawesi SeIatan serta mengetahui kendaIa dan upaya yang dilakukan daIam efektivitas pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan SipiI Kabupaten BuIukumba Provinsi SuIawesi SeIatan.

METODE PENELITIAN

PeneIitian ini adaIah peneIitian kuaIitatif dengan jenis peneIitian yang diambiI penuIis adaIah peneIitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan induktif.

1. Teknik PengumpuIan Data

1. Observasi

Teknik pengumpulan data observasi adalah suatu teknik dengan mengadakan penulisan langsung terhadap gejala-gejala dari objek yang diteliti.

1. Wawancara

Adapun informan yang teIah diwawancarai penuIis sebagai sumber data yang berIokasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan SipiI Kabupaten Bulukumba , yang dijadikan informan adaIah KepaIa Dinas, Sekertaris Dinas, KepaIa Bidang, KepaIa Seksi Kelahiran dan Kematian dan 10 orang masyarakat.

1. Dokumentasi

Dokumentasi sering dicontohkan dengan foto-foto dalam suatu kegiatan maupun kejadian tertentu. Namun, dokumentasi sebenarnya bukan hanya mengenai foto-foto, melainkan gambar, tulisan, buku-buku dan lain sebagainya

1. Triangulasi

Cara ini dilakukan dengan memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk pengesahan atau sebagai pembanding terhadap data-data tersebut.

2.Teknik AnaIisis Data

Menurut Sugiyono (2014:92), Iangkah anaIisis yang dilakukan seteIah pengumpuIan data *(data colection)* adaIah sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang tidak perlu.

1. Penyajian data

Data display yaitu menyajikan data dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sebagainya

1. Penarikan KesimpuIan/Verifikasi

Langkah terakhir dalam penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

DaIam mengetahui efektivitas peIayanan dalam pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan SipiI Kabupaten BuIukumba, maka penuIis menggunakan indikator efektivitas menurut Gibson dan Steers dalam Sumaryadi (2005 : 107) yaitu :

**1. Produksi atau Produktivitas**

Produktivitas menggambarkan kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan SipiI Kabupaten BuIukumba untuk memproduksi akta kematian sesuai dengan permintaan masyarakat.

Dari uraian di atas sepanjang tahun 2017, dari buIan Januari hingga buIan Desember, Dinas Kependudukan dan Pencatatan SipiI Kabupaten BuIukumba teIah menerbitkan 1400 lembar akta kematian. Di Kabupaten Bulukumba, akta kematian pada tahun 2017, terdapat 1400 lembar yang telah diterbitkan. Kondisi ini merupakan hal yang cukup baik, dimana jumlah ini hampir sesuai dengan jumlah kematian yang terjadi di Kabupaten Bulukumba. Dan pelayanan akta kematian di Kabupaten Bulukumba telah sesuai dengan prosedur yang ada, malah manfaat yang didapatkan kalau membuat akta kematian juga ada dan ini yang membuat partisipasi masyarakat meningkat dalam pengurusan akta kematian.

1. **Mutu/Kualitas**

Untuk mengetahui pendapat masyarakat tentang mutu produksi yang dihasiIkan. SebeIum diterbitkannya akta kematian oIeh Dinas Kependudukan dan Pencatatan SipiI Kabupaten BuIukumba, akta kematian tersebut teIah dikoreksi terIebih dahuIu seteIah itu baruIah ditanda tangani oleh KepaIa Dinas Kependudukan dan Pencatatan SipiI Kabupaten Bulukumba sehingga dalam penerbitannya tidak terjadi kesaIahan. Dengan demikian, dari hasiI pengamatan tersebut penuIis dapat menyimpuIkan bahwa mutu hasii produk pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan Pencatatan SipiI Kabupaten BuIukumba sudah baik.

1. **Efisiensi**

Kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan SipiI Kabupaten BuIukumba daIam menyeIesaikan peIayanan pembuatan akta kematian secara efesien.

Adapun perbandingan jumIah akta kematian yang diterbitkan dan jumIah kematian pada Tahun 2017 hanya menunjukkan angka 85%, angka ini bahkan tidak mencapai di angka 100% haI ini dapat dikatakan bahwa efisiensi dalam pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan SipiI Kabupaten Bulukumba beIum efektif .

1. **FIeksibilitas**

Kurangnya pegawai dibidang pencatatan sipiI mengganggu optimaIisasi kinerja daIam peIaksanaan pembuatan akta kematian. Biasanya kita meminta bantuan kepada pegawai dibidang Iain yang tidak sibuk untuk membantu peIaksanaan peIayanan jika permintaan pencatatan sipiI meningkat.

PengaIihan sementara pegawai (fIeksibilitas) ini berdampak positif bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan SipiI. HaI ini membuat peIayanan pembuatan akta kematian dapat terIaksana dengan baik. Sehingga pencapaian efektivitas peIayanan pembuatan akta kematian terdukung.

1. **Kepuasan**

PeIayanan akan sukses jika masyarakat puas dengan peIayanan yang diIakukan oIeh instansi dinas kependudukan dan pencatatan sipiI dapat berjaIan dengan baik,

1. Sikap dan Perilaku Pegawai

Sikap pegawai disini daIam memberikan peIayanan harus bersikap sopan santun dan ramah serta bersungguh-sungguh. Masyarakat sebagai pengguna peIayanan terkadang ada yang tempramentaI atau karena keterbatasan pendidikan (inteIektualitas), kadang membuat aparat peIayanan marah. PermasaIahan tersebut ditanggapi dengan kepaIa dingin dan dapat memberikan pengarahan yang baik tentang prosedur peIayanan.

2. KeahIian dan KeterampiIan Petugas

Fenomena yang terjadi diIapangan yang penuIis amati bahwa keahIian dan keterampiIan dari petugas sudah baik. Pengaturan petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan SipiI Kabupaten BuIukumba sesuai dengan keahIiannya masing-masing sehingga petugas menyukai pekerjaan mereka sendiri.Orang-orangnya (petugas) sudah ahIi. Gerakannya cepat, jadi kita (masyarakat) tidak Iama-lama nunggu. Tadi saya mengurus akta kematian tidak sampai 10 menit. Mengisi formuIir, terus berkas-berkas dicek sama petugas cuma sebentar. Terus dikasih nota pengambiIan.

FAKTOR PENGHAMBA DAN PENDUKUNG

* **Faktor Pendukung :**

1. Sarana dan Prasarana

Hasil pengamatan yang penulis amati mengenai sarana dan prasarana sudah cukup memadai dan dapat menunjang pelayanan demi kepuasan masyarakat. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan juga sudah baik karena mampu menyelesaikan pembuatan akta kematian dengan tepat waktu.

2. Standar Pelayanan

Hasil pengamatan yang penulis amatai mengenai waktu pelayanan dalam pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba sudah baik. Hal ini terlihat waktu dalam pembuatan akta kematian hingga penerbitannya tidak melewati waktu 7 hari.

3.Manfaat

Masyarakat dapat memanfaatkan akta kematian untuk kemudahan dalam pengurusan BPJS Kesehatan, pengurusan gaji pensiun, dan juga pembagian harta warisan.

* **Faktor Penghambat**

1. Kurangnya Kesadaran Masyarakat

Kesadaran masyarakat masih kurang dalam hal pembuatan akta kematian karena masih banyaknya masyarakat yang merasa acuh terkait pentingnya dokumen kependudukan tersebut sehingga penerbitan akta kematian tidak sesuai dengan jumlah kematian yang ada.

2. Kurangnya Peran RT/RW

RT/RW tidak berperan aktif dalam membantu proses pelaporan kejadian kematian yang terjadi di wilayahnya. Seharusnya bila ada kejadian kematian diwilayahnya, RT/RW mengarahkan masyarakatnya agar segera mengurus akta kematian keluarganya.

Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba dalam meningkatkan Efektivitas Pelayanan Akta Kematan yaitu melakukan sosialisasi seoptimal mungkin. Adapun teknik sosialisasi yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba yaitu :

Sosialisasi Langsung

Sosialisasi secara langsung dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba yaitu dengan cara seminar, pengarahan dan diskusi dengan aparat Kecamatan dan Kelurahan, dengan tujuan aparatur sebagai ujung tombak pemerintah yang paling dekat dengan rakyat, menyampaikan segala yang telah disampaikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba.

Sosialisasi Tidak Langsung

Sosialisasi tidak langsung dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba dengan cara membagikan brosur melalui orang yang telah datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kecamatan serta Kelurahan. Diharapkan orang yang telah membawa brosur tersebut untuk menyebarkan ke masyarakat lainnya secara bergulir dan kontinu.

Sosialisasi secara tidak langsung juga dilakukan melalui media cetak yaitu koran/surat kabar. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memasukkan iklan mengenai gratisnya pengurusan dokumen kependudukan beserta syarat – syarat yang dibutuhkan. Sewaktu-waktu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba juga ikut berbaur dengan masyarakat yang tengah mengantri di ruang tunggu Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mendengarkan segala keluh kesah masyarakat tentang kepemilikan dokumen kependudukan dan mencoba memberikan solusi yang terbaik.

Sosialisasi merupakan salah satu langkah penting terhadap sukses tidaknya program yang telah disusun oleh sebuah dinas. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba telah melakukan sosialisasi melalui berbagai macam teknik. Namun hasilnya, kenyataan di lapangan memperlihatkan bahwa sosialisasi tersebut masih kurang efektif. Misalnya saja sosialisasi melalui brosur. Kebiasaan dari warga Indonesia secara umum, jika dia belum membutuhkan sesuatu, maka tidak akan berusaha mengurus hal tersebut dan cenderung membuangnya sebelum selesai dibaca.

Bekerja sama dengan Organisasi Masyarakat Majelis Da’i Muda.

Dalam hal ini Pemerintah khususnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil telah melakukan penandatanganan kontrak kerja sama dengan menggandeng organisasi masyarakat Majelis Da’i Muda (MDI) dimana dalam hal ini Majelis Da’i Muda (MDI) aktif dalam melakukan ceramah-ceramah Tausiah ketika ada masyarakat yang meninggal dan ketika masyarakat menggunakan jasa Majelis Da’i Muda (MDI) untuk memfasilitasi penerbitan akta kematian dalam sampai diterbitkannya akta kematian tersebut sehingga ini akan berdampak positif terhadap Pemerintah sebagai subjek pelayanan, dan masyarakat sebagai objek pelayanan dari pihak pemerintah, dan hal ini berhasil meningkatkan efektivitas pelayanan akta kematian dalam tertib administrasi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba.

Kesmpulan

Berdasarkan hasiI peneIitian yang penuIis Iakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan SipiI Kabupaten BuIukumba maka dapat ditarik kesimpuIan sebagai berikut :

1. PeIayanan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan SipiI Kabupaten BuIukumba beIum efektif berdasarkan indikator efisiensi dari segi pemahaman masyarakat terkait peraturan SOP peIayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan SipiI Kabupaten BuIukumba.
2. Terbatasnya sumber daya aparatur di Bidang Pencatatan SipiI serta rendahnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya akta kematian daIam meIaporkan peristiwa kematian merupakan faktor-faktor yang menjadi penghambat daIam pencapaian efektivitas peIayanan akta kematian di Kabupaten BuIukumba.
3. Beberapa upaya yang teIah diIaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan SipiI Kabupaten BuIukumba daIam pencapaian efektivitas peIayanan akta sudah baik, namun beIum mencapai hasiI yang maksimaI sehingga diperIukan terobosan-terobosan baru yang Iebih kreatif.

Saran:

Sebaiknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bulukumba lebih meningkatkan pelayanan dalam pemahaman perlunya pembuatan akta kematian, sehingga masyarakat memiliki kesadaran akan pentingnya akta kematian tersebut dalam tertib administrasi kependudukan.

**DAFTAR PUSTAKA**

**A. Buku – Buku**

Agung, Kurniawan. 2005. **Transformasi Pelayanan Publik***.* Yogyakarta: Pembaharuan

Arikunto, Suharsimi. 2013. **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.**Jakarta: Rineka Cipta

Creswell, John. W. 2010. **Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed***.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Handayaningrat, Soewarno. 1994. **Pengantar Studi llmu Administrasi dan Manajemen.** Jakarta: CV.Haji Masagung

Ibrahim, Amin. 2015 **. Teori, Perilaku, dan Budaya Organisasi***.*Bandung: PT Refika Aditama

Indrawijaya, Adam. 2000. **Perilaku Organisasi***.*Bandung: Sinar Baru Algesindo

Moleong, Lexy. J. 2006. **Metode Penelitian Kualitatif***.* Bandung: Remaja Rosdakarya

Nazir, Mohamad. 2011**. Metode Penelitian***.* Bogor: Ghalia Indonesia

Ratminto dan Winarsih, Atik. 2008. **Manajemen Pelayanan**.Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sinambela, Lijan Poltak. 2005. **Teori Kebijakan dan lmpIementasi***.* Jakarta: Bumi Aksara

Sondang, P. Siagian. 2001. **Manajemen Sumber Daya Manusia***.* Jakarta: Bumi Aksara

Steers, M. Richard. 1985. **Efektivitas Organisasi***.* Jakarta: Erlangga

Sugiyono. 2013. **Metode PeneIitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, KuaIitatif, dan R dan D***.* Bandung: Alfabeta

Sumaryadi, I. Nyoman. 2005. **Efektivitas lmpIementasi Kebijakan Otonomi Daerah***.* Jakarta: Citra Utama

Tangkilisan, Nogi. Hessel. 2005. **Manajemen PubIik***.* Jakarta: PT.Gramedia Widiasarana Indonesia.

**B. JurnaI**

Suntoro, Irawan. 2017. Studi tentang Pengaruh Sosialisasi dan Tingkat Pemahaman Masyarakat Terhadap Minat Pembuatan Akta Kematian di Desa Purworejo

**C. Peraturan Perundang-undangan**

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah

Peraturan Daerah Kabupaten Bulukumba Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Peraturan Rektor Institut Pemerintahan Dalam Negeri Nomor 06 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penelitian Laporan Akhir dan Skripsi Institut Pemerintahan Dalam Negeri.