

**KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
DALAM PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KEMATIAN
DI KABUPATEN MOROWALI UTARA, PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Lilyani Carolina Lengkey

NPP. 29.1455

Asdaf Kabupaten Morowali Utara, Provinsi Sulawesi Tengah

Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: lengkeylily@mail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The background of the author taking the title above is the low awareness of the people of North Morowali Regency to make death certificates for their families or relatives who died and also the lack of public knowledge of the importance of population documents, especially death certificates. **Purpose:** The purpose of this study was to determine the performance of the Department of Population and Civil Registration in North Morowali Regency in the service of making death certificates. **Method:** The method used in this research is a qualitative descriptive study with an inductive approach. Data collection techniques used are through observation, interviews and documentation. Data validation test using data triangulation techniques. **Result:** The results obtained show that the performance of the Population and Civil Registration Office North Morowali Regency in the service of making death certificates is still low or still not optimal when measured by the 5 dimensions used by researchers. **Conclusion:** in this case there is still a lack of public understanding of the importance of population documents due to the lack of socialization or information carried out by the Dukcapil Office of North Morowali Regency, also the problem of network constraints that still often occur at the time of making population documents and regarding the resources that are owned are still lacking so that the services provided still seem slow and unresponsive.

Keywords: organizational performance; service; death certificate; public.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Latar belakang penulis mengambil judul diatas yaitu masih rendahnya kesadaran masyarakat Kabupaten Morowali Utara untuk membuat akta kematian bagi keluarga atau kerabatnya yang meninggal dunia dan juga kurangnya pengetahuan masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan khususnya akta kematian. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara dalam pelayanan pembuatan akta kematian. **Metode:** Metode yang digunakan dalam penelitian kali ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Uji validasi data digunakan dengan teknik triangulasi data. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara dalam pelayanan pembuatan akta kematian masih rendah atau masih belum optimal apabila diukur

dengan 5 dimensi yang digunakan peneliti. **Kesimpulan:** dalam hal ini masih kurangnya pemahaman masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan dikarenakan faktor minimnya sosialisasi atau informasi yang dilakukan dinas Dukcapil Kabupaten Morowali Utara, juga masalah kendala dalam jaringan yang masih sering terjadi pada saat pembuatan dokumen kependudukan dan mengenai sumber daya yang dimiliki masih kurang sehingga dalam pelayanan yang diberikan masih terkesan lamban dan kurang tanggap.

Kata kunci: Kinerja organisasi; pelayanan; akta kematian; masyarakat

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan hasil sensus penduduk tahun 2020 jumlah penduduk Indonesia tercatat sebesar 270,20 juta jiwa yang mengalami peningkatan 32,56 juta jiwa dari tahun 2010 (www.bps.go.id). Besarnya jumlah penduduk dapat mempengaruhi persebaran penduduk yang tidak merata, salah satu dampaknya yaitu akan mengalami berbagai permasalahan dalam hal kependudukan. Kepengurusan dalam hal kependudukan ditangani oleh suatu dinas yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Morowali Utara merupakan lembaga pemerintah yang mengurus administrasi dokumen kependudukan masyarakat, serta memiliki tugas mencatat dan mendaftarkan secara menyeluruh dan lengkap, bagi setiap peristiwa penting terkait dengan status keperdataan seseorang. Administrasi kependudukan adalah kegiatan dalam menyusun, penataan dan penertiban data dan dokumen penduduk yang diperoleh melalui pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, pengelolaan informasi kependudukan, dan penggunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya (UU Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan). Pelayanan administrasi kependudukan menjadi salah satu bentuk pemenuhan dasar pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Pelayanan publik dikatakan efektif apabila masyarakatnya sudah mendapatkan pelayanan yang mudah, akurat, cepat dan memuaskan. Dalam hal ini tentunya perlu ada perhatian khusus terhadap kinerja suatu instansi pelaksana. Kinerja pada dasarnya merupakan gambaran mengenai tingkatan pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi (Mahsun, 2006).

Pemerintah provinsi dan pemerintah Kabupaten/Kota selaku penyelenggara pelayanan kepada masyarakat memiliki kewajiban dan tanggung jawab dalam menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan yang dilakukan guna mewujudkan pembangunan serta meningkatkan kinerja suatu organisasi. Kinerja organisasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya yaitu responsivitas. Responsivitas merupakan bentuk daya tanggap petugas layanan kepada pengguna jasa, sikap petugas layanan yang cepat serta tanggap dalam memberikan respon kepada masyarakat dapat menjadi tolak ukur dari tingginya responsivitas suatu organisasi tersebut. Akan tetapi, rendahnya responsivitas pelayanan terhadap masyarakat menurut beberapa aparat birokrasi tidak hanya disebabkan oleh aparat. Melainkan sering kali justru masyarakat pengguna jasa yang membuat pelayanan menjadi tidak lancar. Seperti halnya masyarakat di Kabupaten Morowali Utara yang tidak begitu peduli akan pentingnya dokumen kependudukan khususnya akta kematian. Seperti yang disampaikan Ibu Desni Tobigo selaku Plt Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Morowali Utara kepada peneliti, bahwa “masih terdapat masyarakat yang datang mengurus dokumen kependudukan apabila dibutuhkan saja”. Hal tersebut menjadi penyebab dari rendahnya responsivitas masyarakat kepada petugas yang siap memberikan pelayanan dengan baik namun masyarakatnya masih saja tidak peduli dengan apa yang menjadi kewajibannya sebagai warga negara. Dengan melihat fakta tersebut menunjukkan perlu adanya

peningkatan kinerja dari Dinas Dukcapil dalam memberikan pelayanan lebih baik lagi serta jelas kepada masyarakat sehingga masyarakat tahu dan sadar akan pentingnya mengurus administrasi kependudukan.

Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang pentingnya pembuatan akta kematian serta belum optimalnya pelaksanaan sosialisasi oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil menjadi permasalahan lain dalam pembuatan akta kematian tersebut. Dengan melihat fakta pelayanan publik yang masih rendah, maka diperlukan adanya upaya perbaikan kinerja, untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik. Perbaikan kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan karena masyarakat sebagai pengguna layanan selalu memerlukan mekanisme pelayanan yang cepat, ringkas, dan jujur. Kinerja dapat dilihat dari hasil yang dicapai masing-masing pekerjaan. Apabila pekerjaan tersebut memberikan hasil yang baik dapat dikatakan bahwa organisasi tersebut telah memiliki kinerja yang baik. Hasil kerja yang baik tentunya akan terus mendorong peningkatan kinerja dari suatu organisasi.

Kinerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil sangat diperlukan dan sangat berperan penting dalam rangka mengoptimalkan program untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat Morowali Utara dalam membuat dokumen akta kematian. Karena pelayanan yang berkualitas membuktikan bahwa kinerja organisasi tersebut berhasil dalam pelaksanaannya. Dari latar belakang permasalahan yang telah diuraikan, peneliti merasa perlu untuk melaksanakan penelitian terhadap kinerja disdukcapil, yang diharapkan kelak akan berguna untuk memberikan solusi untuk penyelesaian permasalahan mengenai kinerja dinas dukcapil dalam memberikan pelayanan penerbitan akta kematian di Kabupaten Morowali Utara.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan kinerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam pelayanan pembuatan akta kematian di Kabupaten Morowali Utara. Hal ini disebabkan dari oleh beberapa faktor seperti pelayanan untuk suku terasing masih sulit untuk dijangkau karena kondisi wilayah serta pelayanan dalam pembuatan dokumen kependudukan yang dalam pembuatannya masih memiliki masalah berkaitan dengan jaringan yang kurang bagus. Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang pentingnya pembuatan akta kematian serta belum optimalnya pelaksanaan sosialisasi oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil menjadi permasalahan lain dalam pembuatan akta kematian tersebut. Selanjutnya masih rendahnya kesadaran masyarakat Kabupaten Morowali Utara untuk membuat akta kematian dalam satu tahun bagi keluarga atau kerabat yang sudah meninggal dunia.

Dengan melihat fakta pelayanan publik yang masih rendah, maka diperlukan adanya upaya perbaikan kinerja, untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik. Perbaikan kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan karena masyarakat sebagai pengguna layanan selalu memerlukan mekanisme pelayanan yang cepat, ringkas, dan jujur. Kinerja dapat dilihat dari hasil yang dicapai masing-masing pekerjaan. Apabila pekerjaan tersebut memberikan hasil yang baik dapat dikatakan bahwa organisasi tersebut telah memiliki kinerja yang baik.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks kinerja organisasi maupun konteks pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian Albertus Rico berjudul *Kinerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten dalam pelayanan pembuatan akta kematian di Kabupaten Sekadau* (Albertus Rico, 2014) menemukan bahwa Kinerja dalam pelayanan

pembuatan akta kematian pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Sekadau sudah cukup baik, hanya saja berkaitan dengan kualitas layanan jika dari ditinjau dari kenyamanan dalam proses pelayanan dan ketersediaan informasi masih belum bisa diatasi oleh dinas dukcapil Kabupaten Sekadau. Serta rendahnya tingkat kesadaran masyarakat untuk membuat akta kematian. Dalam hal ini juga masih memerlukan pembenahan pada sarana dan prasarana serta SDM yang menunjang kegiatan pelayanan tersebut.

Penelitian Hesti Dwi Cahyaningrum berjudul *Kinerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Salatiga dalam pelaksanaan administrasi kependudukan* (Hesti Dwi Cahyaningrum, 2010). Penelitian ini menemukan bahwa pelayanan penerbitan dokumen masih sulit karena masyarakat belum memahami mengenai prosedur dan persyaratan penerbitan dokumen. Akan tetapi apabila dilihat dari tiga indikator yaitu produktivitas, responsivitas dan akuntabilitas dapat dikatakan kinerja pelayanannya baik dapat dilihat pada kepuasan masyarakat di Kota Salatiga.

Penelitian selanjutnya berkaitan dengan Kinerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran di Surakarta menemukan bahwa pelaksanaan sistem pelayanan pembuatan akta kelahiran yaitu masih adanya aparat yang meminta melebihi tarif retribusi, dan prosedur yang berbelit-belit sehingga memakan waktu yang lama. Pelayanan yang diberikan juga kurang efektif membuat masyarakat mengeluh soal kualitas pelayanan yang diberikan pegawai. (Mega Rahma Putri, 2010)

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni terletak pada fokus pembahasannya lebih mengarah ke pelaksanaan administrasi kependudukan mencakup seluruh dokumen kependudukan sedangkan peneliti membahas mengenai kinerja dukcapil pada pelayanan akta kematian, juga fokus penelitian yang mengarah ke satu pelayanan yaitu pembuatan akta kelahiran sedangkan peneliti membahas tentang pelayanan pembuatan akta kematian.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai kinerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam pelayanan pembuatan akta kematian di Kabupaten Morowali Utara Provinsi Sulawesi Tengah.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dimana dalam penelitian, data yang diperoleh bersumber dari catatan lapangan, teks wawancara, maupun dokumen resmi lainnya. Menurut Saryono dalam (Nurdin & Hartati, 2019), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif.

Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 10 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabid pelayanan pencatatan sipil, kasi perubahan status anak, kewarganegaraan dan kematian masing-masing 1 orang. Staf bidang pelayanan pencatatan sipil sebanyak 3 orang dan masyarakat dalam hal ini sebanyak 4 orang. Adapun analisisnya menggunakan teori kinerja organisasi yang digagas oleh Agus Dwiyanto

yang menyatakan bahwa kinerja organisasi dapat dikatakan berhasil dengan menggunakan dimensi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis kinerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam pelayanan pembuatan akta kematian dalam pembuatan akta kematian di Kabuapten Morowali Utara menggunakan pendapat Agus Dwiyanto yang menyatakan bahwa kinerja organisasi dapat dikatakan berhasil dengan menggunakan dimensi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Produktivitas

Tingkat efektivitas terhadap suatu layanan dapat dilihat dari capaian target suatu organisasi. Apabila pelayanan tersebut telah mencapai target maka dapat dikatakan berhasil begitu juga sebaliknya.

Tabel 3.1 Kondisi realisasi penerbitan akta kematian tahun 2021

No	Kecamatan	Jumlah Masyarakat Yang Meninggal Dan Pelapor Akta Kematian	Jumlah Akta Kematian Yang Diterbitkan
1	Petasia	105	105
2	Petasia timur	99	99
3	Petasia barat	36	26
4	Lembo raya	148	148
5	Lembo	60	54
6	Mori atas	32	32
7	Mori utara	54	53
8	Soyojaya	65	65
9	Bungku utara	42	42
10	Mamosalato	63	50

Sumber : dinas kependudukan dan pencatatan sipil

Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti, dapat disimpulkan untuk pelayanan yang diberikan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil masih belum efektif dilihat dari capaian target pemohon akta kematian yang masih belum sepenuhnya terealisasi juga faktor kendala jaringan dan kurangnya SDM yang dimiliki serta mempengaruhi pelayanan dalam penerbitan akta kematian.

Efisiensi dalam pelayanan yang diberikan dapat dilihat dari partisipasi dinas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal itu dapat diukur dari efisiensi waktu yang diberikan, biaya yang dikeluarkan serta sumber daya pegawai yang dimiliki. Dalam hal ini, pelayanan waktu yang diberikan dinas Dukcapil dalam pembuatan dokumen kependudukan khususnya akta kematian masih belum efisien, dikarenakan dinas Dukcapil masih belum bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan SOP yang ditetapkan dalam pembuatan akta kematian. SOP pembuatan akta kematian yaitu 15-20 menit, namun masih terdapat masyarakat yang memberikan keluhannya terkait hal ini karena biasanya prosesnya bisa sampai satu hari atau dua hari. Pengetahuan dan keterampilan merupakan dua bagian yang mempengaruhi besar kecilnya produktivitas dari kinerja suatu organisasi. Pengetahuan merupakan pendidikan yang dimiliki seseorang baik yang bersifat

formal maupun informal yang dapat memberikan solusi atau membantu dalam memecahkan suatu masalah, Sedangkan keterampilan, merujuk pada kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat yang datang membuat dokumen kependudukan, bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan ataupun keahlian yang dimiliki pegawai dalam berinteraksi secara baik dengan masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan khususnya akta kematian. Kemampuan petugas pelayanan dalam bidang pencatatan sipil khususnya dibidang pembuatan akta kematian sudah cukup terampil dalam memberikan pelayanannya. Namun dari hasil pengamatan yang dilakukan peneliti, terdapat faktor yang menjadi hambatan dalam hal ini yaitu kurangnya sumber daya aparatur yang dimiliki dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Morowali Utara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3.2 Kualitas layanan

Sarana dan prasarana merupakan fasilitas atau penunjang terlaksananya sebuah pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi atau penyelenggara pelayanan publik.

Tabel 3.2 sarana dan prasarana dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Morowali Utara tahun 2021

NO	NAMA BARANG	JUMLAH	KONDISI BARANG
1	Laptop	4 unit	baik
2	keyboard	5 unit	baik
3	Printer	11 unit	baik
4	scanner	2 unit	baik
5	Proyektor + attachment	2 unit	baik
6	Layar proyektor	2 unit	baik
7	kamera elektronik	3 unit	baik
8	Kursi lipat	4 unit	baik
9	Meja kerja	5 unit	baik
10	Lemari arsip untuk arsip dinamis	2 unit	baik
11	Mesin ketik manual standar	2 unit	baik
12	Ac unit	4 unit	baik
13	Harddisk eksternal	6 unit	baik
14	Wireles lan (USB)	2 unit	baik
15	Memory	4 unit	baik
16	Komputer PC	5 unit	baik

Sumber : dinas kependudukan dan pencatatan sipil Morowali Utara

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki dinas kependudukan dan pencatatan sipil saat ini masih belum maksimal atau masih perlu tambahan fasilitas lagi dalam menunjang kinerja pegawainya. Dengan adanya fasilitas yang memadai dapat menjadi faktor penunjang kinerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

3.3 Responsivitas

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Morowali Utara memiliki program yang dibuat demi kemudahan pelayanannya, program atau kegiatan yang dilakukan dinas ini sendiri yaitu adanya sistem pelayanan jemput bola yang dibuat bagi masyarakat di desa terpencil yang jauh dari kota khususnya kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil, pelayanan jemput bola tersebut

dilakukan sesuai adanya jadwal yang telah ditentukan bagi masing-masing pegawai, dimana staf dan pegawai dinas dukcapil melakukan kunjungan ke masing-masing rumah dan membantu proses pembuatan dokumen kependudukan dalam rangka tertib administrasi kependudukan kabupaten morowali utara. Adapun program lain yang dibuat oleh dinas dukcapil yaitu pelayanan melalui sistem online berbasis *whatsapp*. Pelayanan via online ini terbentuk dari tahun 2020 yang bertujuan untuk mengurangi kepadatan penduduk yang berkunjung ke kantor dinas dukcapil pada masa pandemi covid-19. Dalam pelaksanaannya masyarakat bisa menghubungi nomor *whatsapp* dinas dukcapil dan bisa langsung menyampaikan kepentingan apa terkait pembuatan dokumen kependudukan juga bisa menyampaikan keluhan mengenai pelayanan yang diberikan. Adanya program tersebut telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dimana untuk program jemput bola dapat membantu masyarakat yang memiliki keperluan dalam pembuatan dokumen kependudukan dikarenakan jauh dari lokasi kantor dukcapil. Begitu juga dengan adanya sistem online berbasis *whatsapp* yang baru terbentuk dalam rangka mengurangi kerumunan masyarakat yang datang berkunjung ke kantor dinas dukcapil.

Daya tanggap yang dimaksud disini yaitu kemampuan untuk membantu masyarakat dan mampu memberikan dengan cepat dan tepat terkait penyampaian informasi yang jelas. Dalam hal ini, petugas mampu menyelesaikan pembuatan akta kematian sesuai dengan waktu yang ditentukan, maksudnya petugas selalu bekerja secara profesional agar masyarakat merasa puas akan pelayanan dan kinerja dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten morowali utara. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kemampuan petugas pelayanan dalam membantu masyarakat dan memberikan jasa dengan cepat masih kurang dan belum optimal dikarenakan keterbatasan pegawai juga sarana yang dimiliki.

Organisasi penyelenggaraan pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Dalam hal ini, masyarakat Kabupaten Morowali Utara dapat memberikan keluhan atau saran terhadap pelayanan yang diberikan ataupun mengenai kinerja dinas Dukcapil sendiri. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, bahwa penanganan pengolaan pengaduan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil masih belum terlaksana dengan baik. Hal yang menjadi faktor penghambat ialah kurangnya kesadaran dari pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam menyerap aspirasi masyarakat. Upaya yang dilakukan dinas kependudukan dan pencatatan sipil saat ini yaitu mendengarkan baik keluhan maupun saran dari masyarakat meskipun tidak melalui kotak saran/kotak pengaduan.

3.4 Responsibilitas

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil tentu memiliki kegiatan atau program yang dibuat untuk memudahkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maupun program untuk menunjang kinerja dari dinas tersebut. salah satu program yang sudah diterapkan dinas dukcapil kabupaten morowali utara yaitu Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) untuk penataan administrasi dalam rangka tertib dokumen administrasi. SIAK yang sudah berjalan ini memiliki dampak yang positif baik untuk dinas dukcapil juga untuk masyarakat. Adanya SIAK yang diterapkan membantu baik dalam proses pelayanan maupun penyimpanan data dokumen kependudukan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Kegiatan atau program yang dilakukan sudah sesuai dengan kebijakan organisasi. Dimana program yang berlangsung memiliki dampak yang baik dan sesuai dengan kebutuhan organisasi. Tertib administrasi yang dimaksud kali ini mengacu pada suatu bentuk kewajiban yang dilaksanakan organisasi kepada pejabat pemerintah yang bersangkutan dalam bentuk pelaporan program/kegiatan, agar segala sesuatu yang menjadi program kerja atau kegiatan dinas dapat tertata dengan baik dan jelas. Berdasarkan hasil wawancara

yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa dinas kependudukan dan pencatatan sipil melakukan kewajibannya dengan baik dalam hal tertib administrasi dengan adanya laporan yang selalu dibuat dari kegiatan-kegiatan yang dikerjakan saat itu. Adanya tertib administrasi dilakukan untuk memberikan jaminan keamanan dalam mempertanggungjawabkan suatu tugas atau kegiatan yang telah dipercayakan kepada seseorang.

3.5 Akuntabilitas

Dengan melihat tugas serta tanggung jawab dinas Dukcapil yang besar tentunya perlu ada laporan yang dibuat tiap kegiatan ataupun program yang dikerjakan, hal itu dapat jadi sebagai bukti pelaksanaan tugas dalam kurun waktu tertentu. Laporan pertanggungjawaban dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Morowali Utara dilakukan per tiga bulan dan juga terdapat laporan tahunan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan kepala bidang pencatatan sipil bahwa Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten morowali utara memiliki pelaksanaan laporan yang dikerjakan per tiga bulan dan juga ada laporan tahunan, dimana dari tiap seksi-seksi mengumpulkan laporannya dan dijadikan satu kemudian nantinya akan dijadikan satu dengan yang lainnya. Dinas Dukcapil juga memiliki laporan mengenai program yang dikerjakan sehingga apabila terdapat hambatan dalam pelaksanaannya dapat diperbaiki lagi dalam program selanjutnya. Prosedur yang dimaksud kali ini yaitu mengarah pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam melayani masyarakat dalam hal pelayanan pembuatan akta kematian. Cara yang dapat dilakukan dalam mengidentifikasi prosedur dalam pelayanan yaitu dengan melihat-lihat kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian pelayanan. Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa prosedur atau persyaratan pembuatan akta kematian belum sepenuhnya diketahui oleh masyarakat yang datang ke kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil untuk membuat akta kematian. Tentunya upaya yang perlu dilakukan dinas dukcapil kabupaten morowali utara adalah memberikan sosialisasi dan pemahaman bagi masyarakat mengenai prosedur pembuatan akta kematian dan pentingnya pembuatan akta kematian. Sanksi merupakan bentuk tindak lanjut terhadap kesalahan atau kelalaian yang dilakukan terhadap suatu aturan. Adanya aturan atau norma yang ditetapkan yaitu untuk di laksanakan dan dipedomani, namun apabila terdapat pegawai yang lalai atau melakukan tindakan melenceng dari aturan yang ada maka bisa jadi dikenakan sanksi atas perbuatannya tersebut. Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil sudah melakukan tugas dan fungsinya dengan baik, dimana dalam melaksanakan tugas, tidak adanya keluhan dari masyarakat mengenai hasil yang diterima hanya saja masih terkait dengan masalah waktu pelayanan yang belum sesuai dengan aturan yang ditetapkan.

3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan program peningkatan kinerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam pelayanan pembuatan akta kematian sangatlah penting dan juga sangat berdampak bagi kenyamanan dan kesejahteraan masyarakat. Dengan adanya pelayanan administrasi yang baik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat membuktikan kinerja yang dilakukan dinas tersebut sudah baik dalam pelayanannya. Penulis menemukan temuan penting yakni dinas dukcapil dalam hal ini berpartisipasi

dengan cukup baik dikarenakan adanya kolaborasi yang baik dari pemerintah setempat dalam pelaksanaan program dukcapil kepada masyarakat. Dimana program tersebut yaitu program SIAK membantu jalannya pelayanan administrasi di Kabupaten Morowali Utara agar dapat berjalan dengan baik dan semestinya. Sama halnya dengan temuan Hesty Dwi Cahyaningrum bahwa adanya SIAK yang membantu jalannya pelayanan administrasi kepada masyarakat dengan lebih baik, yaitu sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan. Data penduduk yang dihasilkan oleh SIAK dan tersimpan di dalam database kependudukan dimanfaatkan untuk kepentingan perumusan kebijakan di bidang pemerintahan dan pembangunan (Hesty Dwi Cahyaningrum, 2010).

Layaknya program lainnya, kinerja dinas dukcapil dalam pelayanan pembuatan akta kematian ini masih memiliki beberapa kekurangan, diantaranya adalah kualitas layanan yang diberikan pegawai masih belum maksimal, dimana terdapat keluhan oleh masyarakat mengenai pelayanan yang memerlukan waktu cukup lama untuk memproses pembuatan dokumen kependudukan, layaknya temuan Mega Rahma Putri (Mega Rahma Putri, 2010).

Adanya peningkatan kinerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam pelayanan pembuatan akta kematian juga diharapkan secara jangka panjang mampu memberikan pemahaman yang baik kepada masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan, sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, layaknya temuan Albertus Rico (Albertus Rico, 2014).

3.7 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan faktor penghambat kinerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam pelayanan pembuatan akta kematian di kabupaten morowali utara yakni, masih kurangnya pengetahuan masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan, kurangnya sumber daya manusia, dan kurangnya sarana dan prasarana pendukung.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa kinerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam pelayanan pembuatan akta kematian di Kabupaten Morowali Utara masih belum maksimal, dilihat dari dimensi pertama yaitu produktivitas, dalam efisiensi layanan waktu yang diberikan oleh dinas dukcapil kepada masyarakat masih belum sesuai dengan adanya SOP yang ditetapkan. Dimensi kedua yaitu kualitas layanan juga masih belum maksimal, dimana sarana dan prasarana yang dimiliki masih belum memadai. Dimensi ketiga yaitu responsivitas dalam pelayanannya juga masih belum maksimal dilihat dari daya tanggap pegawai yang masih kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dimensi keempat yaitu responsibilitas dapat dikatakan terlaksana dengan baik dilihat dari tertib administrasi dengan laporan-laporan dan arsip dokumen yang dimiliki oleh dinas dukcapil. Dimensi kelima juga sudah berjalan dengan baik dilihat dari pertanggungjawaban yang dimiliki dinas dukcapil dan juga dilihat dari sanksi bagi pegawai yang membuat pelanggaran dalam hal ini belum terdapat pegawai atau staf yang melakukan pelanggaran dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Guna meningkatkan pelayanan dalam pembuatan akta kematian, disarankan adanya perbaikan kinerja dinas dukcapil dalam hal ini seperti mengusulkan penambahan pegawai baru dan juga peningkatan kualitas pegawai sehingga dari situ dinas dukcapil memiliki kapasitas pegawai yang baik dan tentunya dapat memberikan pemahaman yang baik kepada masyarakat akan pentingnya mempunyai dokumen kependudukan

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

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 kinerja Dinas Dukcapil dalam pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Morowali Utara untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A., Partini, Ratminto, Wicaksono, B., Timtiari, W., Kusumasari, B., & Nuh, M. (2006). Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia (kedua). Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Mahsun, M. (2006). Pengukuran Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta : BPFE.
- Moleong, J. L. (2007). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, J. L. (2014). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Nasution. (1998). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : Tarsito.
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). Metodologi Penelitian Sosial. Surabaya : Media Sahabat Cendekia.
- Rosidah, & Sulistiyani. (2009). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sedarmayanti. (2018). Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia untuk meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Simamora. (2003). Panduan Riset Perilaku Konsumen. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Simangunsong, F. (2017). Metodologi Penelitian Pemerintahan. Bandung : Alfabeta.
- Sinambela, L. P. (2011). Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sobandi, R. (2006). Kinerja Organisasi. Jakarta : Penerbit Arcan.
- Solihin, D. (2007). Penerapan Good Governance di Sektor Publik. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metodologi penelitian kombinasi (mix methods). Bandung : Alfabeta.
- Wibowo. (2014). Manajemen Kinerja. Jakarta : Rajawali.
- Wibowo. (2016). Manajemen kinerja. PT. Raja Grafindo Persada.