

**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**

Penelitian ini difokuskan pada permasalahan efektivitas pelayanan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba dengan menyertakan faktor-faktor yang menghambat dan mendukung efektivitas pelayanan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan induktif. Data dikumpulkan melalui teknik observasi, dokumentasi, dan wawancara dengan informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba ini belum efektif dikarenakan masih terdapat beberapa kekurangan yaitu kurangnya kualitas sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya akta kematian serta prosedur pelayanan akta kematian, selain itu terbatasnya sumber daya aparatur merupakan faktor yang menjadi penghambat dalam efektivitas pelayanan akta kematian, selain itu kesadaran masyarakat dan kurangnya peran aktif RT/RW dalam pelaporan kejadian kematian juga menjadi faktor penghambat efektivitas pelayanan akta kematian.

Kata kunci : Efektivitas, Akta Kematian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 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

Dalam hal ini kaitannya dengan peristiwa kematian, Indonesia memberikan kepedulian yang sangat tinggi terhadap peristiwa penting tersebut. Contohnya dalam sistem administrasi kependudukan seperti kelahiran, kematian, lahir-mati, pernikahan, perceraian, pengangkatan anak, pengesahan anak, dan pengakuan anak adalah bagian dari peristiwa penting yang harus didata dan diarsipkan dalam bentuk dokumen resmi pencatatan sipil.

Pencatatan peristiwa kematian sangatlah penting bagi keluarga yang ditinggalkan dan juga bagi Negara. Kebutuhan Pemerintah akan data penduduk yang akurat sebagai dasar bagi Pemerintah untuk menetapkan suatu kebijakan seperti dalam menentukan Daftar Pemilih Tetap, maka dari itu diperlukan adanya data penduduk yang akurat sesuai dengan fakta yang ada di lapangan. Akta kematian juga sangatlah penting dalam kaitannya dengan administrasi serta legalitas yang nantinya akan menjadi bukti dan dokumen penting yang memiliki 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 sosialisasi 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 melaksanakan penelitian ini adalah teori efektifitas menurut Sumaryadi (2005:105), yaitu “Organisasi dapat dikatakan efektif bila organisasi tersebut dapat sepenuhnya mencapai sasaran yang telah ditetapkan”.

### 1. TUJUAN PENELITIAN

Tinjauan penelitian adalah mengetahui efektivitas pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba Provinsi Sulawesi Selatan serta mengetahui kendala dan upaya yang dilakukan dalam efektivitas pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba Provinsi Sulawesi Selatan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan jenis penelitian yang diambil penulis adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan induktif.

### 1. Teknik Pengumpulan Data

#### a. Observasi

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

#### b. Wawancara

Adapun informan yang telah diwawancarai penulis sebagai sumber data yang berlokasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba , yang dijadikan informan adalah Kepala Dinas, Sekertaris Dinas, Kepala Bidang, Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian dan 10 orang masyarakat.

#### c. 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

#### d. Triangulasi

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

### 2. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2014:92), langkah analisis yang dilakukan setelah pengumpulan data (*data collection*) adalah sebagai berikut :

#### a. Reduksi Data

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

#### b. Penyajian data

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

#### c. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Langkah terakhir dalam penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam mengetahui efektivitas pelayanan dalam pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba, maka penulis menggunakan indikator efektivitas menurut Gibson dan Steers dalam Sumaryadi (2005 : 107) yaitu :

## **1. Produksi atau Produktivitas**

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

Dari uraian di atas sepanjang tahun 2017, dari bulan Januari hingga bulan Desember, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba telah 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.

## **2. Mutu/Kualitas**

Untuk mengetahui pendapat masyarakat tentang mutu produksi yang dihasilkan. Sebelum diterbitkannya akta kematian oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba, akta kematian tersebut telah dikoreksi terlebih dahulu setelah itu barulah ditanda tangani oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba

sehingga dalam penerbitannya tidak terjadi kesalahan. Dengan demikian, dari hasil pengamatan tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa mutu hasil produk pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba sudah baik.

### **3. Efisiensi**

Kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba dalam menyelesaikan pelayanan pembuatan akta kematian secara efisien.

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

### **4. Fleksibilitas**

Kurangnya pegawai dibidang pencatatan sipil mengganggu optimalisasi kinerja dalam pelaksanaan pembuatan akta kematian. Biasanya kita meminta bantuan kepada pegawai dibidang lain yang tidak sibuk untuk membantu pelaksanaan pelayanan jika permintaan pencatatan sipil meningkat.



Pengalihan sementara pegawai (fleksibilitas) ini berdampak positif bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hal ini membuat pelayanan pembuatan akta kematian dapat terlaksana dengan baik. Sehingga pencapaian efektivitas pelayanan pembuatan akta kematian terdukung.

## **5. Kepuasan**

Pelayanan akan sukses jika masyarakat puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh instansi dinas kependudukan dan pencatatan sipil dapat berjalan dengan baik,

### **1. Sikap dan Perilaku Pegawai**

Sikap pegawai disini dalam memberikan pelayanan harus bersikap sopan santun dan ramah serta bersungguh-sungguh. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan terkadang ada yang tempramental atau karena keterbatasan pendidikan (intelektualitas), kadang membuat aparat pelayanan marah. Permasalahan tersebut ditanggapi dengan kepala dingin dan dapat memberikan pengarahan yang baik tentang prosedur pelayanan.

### **2. Keahlian dan Keterampilan Petugas**

Fenomena yang terjadi dilapangan yang penulis amati bahwa keahlian dan keterampilan dari petugas sudah baik. Pengaturan petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba sesuai dengan keahliannya masing-masing sehingga petugas menyukai pekerjaan mereka sendiri. Orang-orangnya

(petugas) sudah ahli. Gerakannya cepat, jadi kita (masyarakat) tidak lama-lama nunggu. Tadi saya mengurus akta kematian tidak sampai 10 menit. Mengisi formulir, terus berkas-berkas dicek sama petugas cuma sebentar. Terus dikasih nota pengambilan.

## 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 amati 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 Kematian yaitu melakukan sosialisasi seoptimal mungkin. Adapun teknik sosialisasi yang telah dilakukan

oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba yaitu :

a. 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.

b. 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 keluhan 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.

c. 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.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba belum efektif berdasarkan indikator efisiensi dari segi pemahaman masyarakat terkait peraturan SOP

elayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba.

2. Terbatasnya sumber daya aparatur di Bidang Pencatatan Sipil serta rendahnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya akta kematian dalam melaporkan peristiwa kematian merupakan faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pencapaian efektivitas pelayanan akta kematian di Kabupaten Bulukumba.
3. Beberapa upaya yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba dalam pencapaian efektivitas pelayanan akta sudah baik, namun belum mencapai hasil yang maksimal sehingga diperlukan terobosan-terobosan baru yang lebih 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.
- Handayani, Soewarno. 1994. **Pengantar Studi Ilmu 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 Implementasi**. 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 Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R dan D**. Bandung: Alfabeta



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

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

## **B. Jurnal**

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.