

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN AKTA KEMATIAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BOGOR

Annisa Nurul Aulia¹, Irma Purnamasari², Berry Sastrawan³

¹Annisa Nurul Aulia, annisanaulia0@gmail.com

² Irma Purnamasari, irma.purnamasari@unida.ac.id

³ Berry Sastrawan, berry.sastrawan@unida.ac.id

ABSTRAK

Akta kematian adalah dokumen resmi yang sangat penting untuk berbagai urusan hukum dan administrasi setelah seseorang meninggal dunia. Meski masyarakat lebih banyak mengurus akta kelahiran dan kurang mengetahui pentingnya akta kematian, dokumen ini diperlukan untuk pembagian warisan, klaim asuransi, pembatalan KTP dan NPWP, pembaruan KK, serta proses hukum lainnya, termasuk akses terhadap rekening bank, properti, aset almarhum, pembaruan data kependudukan, dan penerimaan tunjangan atau santunan kematian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami dan menganalisis kualitas pelayanan dalam penerbitan akta kematian di kantor catatan sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bogor. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan fokus pada pegawai Disdukcapil dan masyarakat sebagai objek penelitian. Metode analisis data pada penelitian yang digunakan adalah *weight mean score* (WMS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai tertinggi dari lima dimensi tersebut yaitu dimensi jaminan (*assurance*) dan *Reliability* (keandalan) menurut pegawai. Sedangkan menurut masyarakat angka tertinggi 3,9 dan 3,9 dengan kriteria penilaian baik pada dimensi *assurance* (jaminan) dan *Reliability* (keandalan). Adapun kriteria penafsiran terendah yaitu pada indikator Petugas mendahulukan kepentingan masyarakat dimensi *empathy* (empati) dengan skor 3,0 kriteria penilaian Cukup Baik. Hasil rangkuman evaluasi seluruh dimensi menurut persepsi masyarakat menunjukkan rata-rata sebesar 3,7 dengan penilaian "Baik", sementara menurut pegawai adalah rata-rata 4,1 juga dengan penilaian "Baik". Berdasarkan skor angka dan kriteria penilaian, serta hasil dari wawancara, dapat disimpulkan bahwa pelayanan dalam penerbitan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor telah berjalan dengan baik.

Kata Kunci: *Pelayanan, Pelayanan Publik, Akta Kematian*

PENDAHULUAN

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian layanan mencakup persyaratan, prosedur, waktu

pelayanan, biaya/tarif, produk layanan, dan penanganan pengaduan. Keberhasilan suatu instansi pemerintah atau lembaga lain dalam menerapkan standar kualitas tersebut menunjukkan tingkat kebaikan pelayanan yang telah diberikan.

Perbaikan pelayanan publik selama era reformasi diharapkan oleh seluruh masyarakat, namun realitanya, perubahan yang diinginkan tidak terjadi secara signifikan. Berbagai tanggapan dari masyarakat menunjukkan bahwa banyak jenis pelayanan publik justru mengalami penurunan kualitas, yang terutama ditandai dengan banyaknya penyimpangan dalam layanan tersebut. Sistem dan prosedur yang rumit, lambatnya sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan, biaya yang tinggi, kurangnya transparansi, diskriminasi, serta budaya yang lebih menonjolkan dilayani daripada melayani menjadi aspek-aspek layanan publik yang sering dikritik. (Romadhana Alhadi Lubis, 2015:1 dalam Septiany, S. R et al., 2016:33)

Oleh karena itu, birokrasi pelayanan publik memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional. Menurut laporan The Global Economy tahun 2019, kualitas pelayanan publik di Indonesia berada di peringkat 82 dari 176 negara, sementara lima besar negara dengan pelayanan terbaik adalah Finlandia, Norwegia, Belanda, Swedia, dan Jerman. Meskipun kualitas pelayanan publik di Indonesia sudah tergolong baik, masih banyak aspek yang perlu diperbaiki agar pelayanan yang diberikan dapat mencapai tingkat optimal.

Menurut The Global Economy tahun 2019, kualitas pelayanan publik Indonesia menempati peringkat 82 dari 176 negara, sedangkan posisi lima besar negara dengan pelayanan terbaik adalah Finlandia, Norwegia, Belanda, Swedia, dan Jerman. Kualitas pelayanan publik di Indonesia sudah baik namun, masih banyak hal harus diperbaiki agar pelayanan yang diberikan lebih optimal.

Menurut laporan Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2022 Jawa Barat berada di posisi pertama sebagai provinsi dengan jumlah penduduk 49,40 juta di Indonesia.

Kabupaten Bogor yaitu salah satu kabupaten di Jawa Barat yang mempunyai kualitas pelayanan e-government yang semua aktivitas pelayanan publiknya telah menggunakan teknologi.

Pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), serta berbagai akta seperti Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, dan Akta Perceraian (Subagdja, 2021). Pelaksanaan program layanan satu hari jadi ini merupakan wujud komitmen Pemerintah Daerah Kabupaten Bogor untuk mempercepat kepemilikan identitas hukum kependudukan dan catatan sipil. (Sastrawan, B., Seran, G. G., & Wati, E. 2023).

Tabel 1.1 Data Agregat Jumlah Akta Kematian tahun 2021- juni 2023

No	Tahun	Jumlah akta Kematian
1	2021	14.867
2	2022	16.205
3	2023 januari-juni	13.709
Jumlah		44.871

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor 2023

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa jumlah penduduk yang membuat akta kematian tahun 2021- juni 2023 di Kabupaten Bogor sebanyak 44.781 jiwa Sementara itu, Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) jumlah penduduk Kabupaten Bogor hingga akhir 2022 yaitu 5,4 juta jiwa. Apabila dilihat perbandingan kepada jumlah penduduk di kabupaten bogor, yang memiliki akta kematian maka dapat dikatakan bahwa hanya 0,829% anggota keluarga penduduk yang meninggal melakukan pencatatan akta kematian anggota keluarganya ke Disdukcapil Kabupaten Bogor.

Dampak dari tidak mengurus akta kematian bagi keluarga atau ahli waris dapat menimbulkan berbagai masalah, seperti: penentuan status janda atau duda, persyaratan dalam pembagian warisan, kebutuhan pengurusan pensiun bagi ahli waris, biaya pemakaman, klaim tunjangan kecelakaan, proses dengan instansi seperti Taspen, asuransi, perbankan, serta kebutuhan terkait pensiun. Bagi pemerintah, konsekuensinya adalah potensi terjadinya penggelembungan data fiktif, di mana meskipun seseorang telah meninggal, namun data mereka masih tersimpan. Hal ini dapat memengaruhi integritas data dalam daftar pemilih tetap untuk pemilihan umum, pilkada, atau pilpres. (Januardi I, 2019).

Pencatatan kematian dalam waktu lebih dari 30 hari kerja berlangsung dengan langkah-langkah berikut: Pemohon mengajukan berkas persyaratan yang lengkap dan akurat, kemudian petugas melakukan proses pencatatan di register akta kematian dan mengeluarkan kutipan akta kematian. Setelah itu, pemohon membayar denda keterlambatan. Terakhir, pemohon menerima kutipan akta kematian dan menandatangani bukti penerimaan produk.

Pelaporan dalam waktu 30 hari kerja atau kurang tidak dikenakan biaya alias gratis. Namun, jika pencatatan akta kematian melewati batas waktu tersebut, akan dikenakan denda sebesar Rp. 10.000,-.

Dari hasil wawancara dan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti di Disdukcapil Kabupaten Bogor, ditemukan beberapa masalah terkait dengan lima dimensi kualitas pelayanan tersebut:

1. berkaitan dengan aspek *reliability* (keandalan). Berdasarkan wawancara awal, masyarakat mengeluhkan tentang persyaratan pembuatan akta kematian. Satu dari permasalahan tersebut adalah bahwa sebagian masyarakat belum memahami persyaratan yang diperlukan untuk mengajukan permohonan pembuatan akta kematian, padahal informasi mengenai persyaratan tersebut

telah tersedia di disdukcapil.bogorkab.go.id di website Disdukcapil Kabupaten Bogor . Hal ini ditunjukkan saat masyarakat mengajukan berkas persyaratan kepada petugas untuk verifikasi, namun ada persyaratan yang masih kurang.

2. berkaitan dengan aspek *assurance* (jaminan). Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, masyarakat belum banyak yang mengetahui bahwa perlu mengambil nomor antrian online padahal sudah ada siloka.disdukcapilbogorkab.id di website disdukcapil kabupaten bogor. Petugas kurang melakukan sosialisasi mengenai pengambilan nomor antrian secara online ini. Karena hal ini proses pembuatan akta kematian menjadi terunda dengan kepastian waktu yang tidak pasti menimbulkan ketidakpuasan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Analisis Kualitas Pelayanan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian Kantor Disdukcapil Kabupaten Bogor . Objek penelitian adalah pegawai disdukcapil dan masyarakat. Pengambilan data melalui kuesioner dan pengolahan dan metode analisis data menggunakan *weight mean score* (WMS).

Teknik pengumpulan data

- Observasi
- Kuesioner
- Studi pustaka
- Dokumen

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisa skripsi
Rekapitulasi Variabel Analisis Kualitas Pelayanan Akta Kematian di Disdukcapil
Kabupaten Bogor

Dimensi	Indikator	Pegawai		Masyarakat	
		Rata-rata	Kategori	Rata – rata	Kategori
<i>Tangible</i> (penampilan fisik)	Pemanpilan petugas dalam melayani masyarakat	4,3	Sangat Baik	4,1	Baik
	Kenyamanan tempat melakukan pelayanan	4,2	Baik	4,1	Cukup Baik
	Kedisiplinan petugas disdukcapil	4,0	Baik	3,2	Baik
Rata- Rata		4,1	Baik	3,8	Baik
<i>Reliability</i> (keandalan)	Adanya standar pelayanan	4,3	Sangat Baik	3,9	Baik
	Kemampuan Petugas Menggunakan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan	4,3	Sangat Baik	4,0	Baik
Rata- Rata		4,3	Sangat baik	3,95	Baik
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat	4,2	Baik	3,5	Baik
	Semua Kebutuhan masyarakat direspons oleh petugas	4.3	Sangat Baik	3,7	Baik
Rata- Rata		4,2	Baik	3,6	Baik
<i>Assurance</i> (jaminan)	Petugas memberikan jaminan kepastian waktu dalam pelayanan	4,1	Baik	4,0	Baik
	Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan	4,0	Baik	4,0	Baik
Rata – Rata		4,05	Baik	3,9	Baik
<i>Emphaty</i> (empati)	Pelayanan dengan sikap ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif	4,1	Baik	4,0	Baik
	Petugas Mendahulukan Kepentingan Masyarakat	4,2	Baik	3,0	Cukup baik
Rata – Rata		4,1	Baik	3,6	Baik
Totao rata-rata		4,1	Baik	3,7	Baik

Hasil Analisis Weight Means Score (WMS)

Berdasarkan hasil bahwa Analisis Kualitas Pelayanan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor yang peneliti teliti yang menunjukkan hasil akhir dengan nilai rata-rata 3,72 dan 4,1 dengan kategori “Baik”.

Analisis variabel kualitas pelayanan dari kelima dimensi yang peneliti gunakan maka terdapat dimensi yang mempunyai skor terendah dan skor tertinggi dari dimensi-dimensi lainnya.

Skor nilai tertinggi dari keempat dimensi tersebut yaitu dimensi *Reliability* (keandalan) dengan nilai rata-rata 4,2 dengan kategori Baik, dalam dimensi ini terdapat indikator dan 2 pernyataan yang menunjukkan Petugas memberikan informasi yang tepat, pelayanan yang cepat, dan standar pelayanan yang jelas. Dan ini sesuai dengan pendekatan kualitas pelayanan publik oleh Zeithaml et al. (1990) meliputi lima dimensi pendekatan yaitu : *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Berdasarkan hasil rata-rata perhitungan Analisis Kualitas Pelayanan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor diperoleh angka tertinggi 4,3 dan 4,2 dengan kriteria penilaian baik pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dan *Reliability* (keandalan) menurut pegawai. Sedangkan menurut masyarakat angka tertinggi 3,9 dan 3,9 dengan kriteria penilaian baik pada dimensi *assurance* (jaminan) dan *Reliability* (keandalan). Adapun kriteria penafsiran terendah yaitu pada indikator Petugas mendahulukan kepentingan masyarakat dimensi *empathy* (empati) dengan skor 3,0 kriteria penilaian Cukup Baik. Hasil rekapitulasi penilaian keseluruhan dimensi menurut masyarakat yaitu rata-rata 3,7 dengan kriteria Baik. Dan menurut pegawai yaitu rata-rata 4,1 dengan kriteria Baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan Akta Kematian di Disdukcapil Kabupaten Bogor yang terbagi dalam lima dimensi yaitu bukti langsung (*tangible*), daya tanggap

(*responsiveness*), keandalan (*reliability*), empati (*empathy*), dan jaminan (*assurance*) yang telah dibagi dalam beberapa indikator menunjukkan hasil akhir dengan nilai rata-rata 3,72 dan masuk dalam kategori “baik”. Dimensi *Reliability* (keandalan) mencatat nilai tertinggi dengan nilai rata-rata 4.3 yang masuk dalam kriteria penilaian “baik”. Namun indikator ketepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan yang ada dalam dimensi *empathy* (empati) dengan skor 3.0 yang masuk dalam kriteria “cukup baik”. Berdasarkan angka skor dan kriteria penilaian juga hasil wawancara maka dapat dikatakan kualitas pelayanan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor masih belum memadai.

2. Hambatan yang dihadapi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Bogor termasuk masalah kesadaran masyarakat yang cenderung membawa berkas persyaratan permohonan layanan yang kurang lengkap. Selain itu, masih banyak masyarakat yang menganggap bahwa penerbitan akta kematian tidak begitu penting karena mereka merasa cukup hanya dengan memiliki surat kematian. Masyarakat juga belum banyak yang mengetahui bahwa perlu mengambil nomor antrian online padahal hal tersebut sudah terdapat diwebsite disdukcapil.
3. Untuk menghadapi kendala pelayanan, Disdukcapil melakukan sosialisasi mengenai persyaratan pembuatan akta kematian dan pengambilan nomor antrian secara online kepada masyarakat kabupaten bogor.

REFERENSI

- Januardi, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kematian Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Kuantan Singingi* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Penerbit Pembaharuan

Nainggolan, Edward UP. (2020). Kondisi Layanan Publik di Indonesia. Diambil dari <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-kalbar/baca-artikel/13189/Quo-Vadis-Layanan-Publik-Indonesia.html>. Pada tanggal 20 juli 2023 Jam 19.00

Peraturan Daerah Kabupaten bogor Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bogor Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Septiany, S. R., Maksudi, B. I., & Purnamasari, I. (2016). Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Cisarua Kabupaten Bogor. *Jurnal Governansi*, 2(1), 35-44.

Zeithaml, V.A., Parasuraman A. & Berry, L. L., 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press

Sastrawan, B., Seran, G. G., & Wati, E. (2023). Responsivitas Pegawai Dalam Pelayanan *One Day Service* Pada Dinas Kependudukam Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 13(1/April).

Subagdja, O. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Persepsi Penerima Layanan: Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor. *Dinamika Governance : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(2), 312–328. <https://doi.org/10.33005/jdg.v11i2.2677>

website

disdukcapil.bogorkab.go.id

siloka.disdukcapilbogorkab.id

<https://jabar.bps.go.id/indicator/12/133/1/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota.html>