

**STRATEGI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
MALANG DALAM MENINGKATKAN KESADARAN PEMBUATAN AKTA
KEMATIAN**
(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Fatima Johra

2016210058

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG
2020**

RINGKASAN

Penelitian saya bermaksud untuk menjelaskan cara atau strategi yang dilaksanakan oleh Dispenduk Capil Kabupaten Malang untuk menyadarkan masyarakat di kabupaten Malang dalam pengurusan surat kematian. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tempat penelitiannya ialah Kantor Dispenduk Capil Kabupaten Malang. Metode pengumpulan data adalah menggunakan observasi, wawancara serta dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*.

Penelitian ini membahas mengenai strategi yang dilakukan oleh Dispenduk Capil kabupaten Malang untuk menyadarkan masyarakat dalam pembuatan akta atau surat kematian . Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan strategi yang dilakukan Dispenduk Capil Kabupaten Malang telah menuai hasil yang baik.

Kata Kunci : Strategi, Akta Kematian

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebuah pelayanan publik sekarang menjadi tolak ukur untuk kerja suatu pemerintah yang sangat penting karena masyarakat bisa menilai langsung kerja dari suatu pemerintah menurut prinsip pelayanan oleh masyarakat. Kualitas pelayanan publik sangat penting karena menyangkut orang banyak serta efeknya juga langsung diterima oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Kesuksesan untuk menciptakan sebuah kinerja dari pelayanan secara baik, efektif, efisien, serta akuntabel bisa menimbulkan kondisi yang baik untuk kinerja pemerintah untuk masyarakatnya. Masyarakat adalah pelanggan untuk setiap aktivitas dari sebuah pelayanan. Sebuah pemerintah memiliki rasa tanggung jawab yang cukup besar untuk menetapkan standar dari sebuah pelayanan yang baik. Akan tetapi, pelayanan publik sekarang ini sering menjadi sorotan bagi kinerja dari pemerintah.

Kejadian seperti ini dibuktikan dengan masih terdapat banyak keluhan dari masyarakat yang disampaikan lewat medsos, maka bisa menyebabkan nilai yang tidak bagus untuk setiap kinerja dari pemerintah. Adapun tugas pokok pemerintah yaitu memberi layanan kepada masyarakat, sehingga pemerintah harus selalu berusaha meningkatkan pelayanan untuk bisa memberi kepuasan kepada masyarakat itu sendiri. Sehingga dibutuhkan kepedulian dari setiap kalangan, baik dari kalangan pembuat regulasi atau aturan yaitu pemerintah, dan dari kalangan aparat negara yaitu pelaksana, serta dari kalangan masyarakat untuk mengawasi kinerja dari sebuah pelayanan publik sehingga berjalan sesuai yang diamanatkan Undang-Undang. Menurut Gronroos menjelaskan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara

konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan.

Pelayanan umum menurut Kepmen PAN No. 81 / 1993 yang disempurnakannya dengan Kepmen PAN No. 63 / 2003 adalah : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Administrasi merupakan keseluruhan proses pelaksanaan dari semua keputusan-keputusan yang diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. (Siagian:2001). Pelayanan segala dokumen administrasi kependudukan sekarang menjadi suatu permasalahan yang penting untuk mendapatkan sebuah penyelesaian yang penuh dari pemerintah. Secara kualitatif tuntutan pelayanan publik tersebut karena masih terdapat banyak masyarakat yang belum puas terhadap layanan yang diberikan oleh jasa layanan.

Suatu instansi dari kegiatan layanan publik adalah pemerintahan dan layanan tersebut antara lain, adalah administrasi kependudukan. Administrasi Kependudukan menjadi sebuah kebutuhan yang sangat pokok karena selalu bersentuhan langsung dengan segala aktivitas kehidupan manusia atau warga negara, antara lain, misalnya dalam pemilihan umum legislatif, pemilu presiden, pemilu kepala daerah, mengatur surat kendaraan, mengatur surat tanah, mengurus surat akta kelahiran, mengatur surat akta kematian, mengurus pembuatan kartu keluarga, dan masih banyak lagi. Ketika kita hendak bertempat tinggal pada satu tempat sehingga kita wajib mempunyai kartu domisili atau dikenal KTP. Sejalan dengan perkembangan zaman dimana persoalan

kehidupan yang terjadi begitu laju, sehingga sangat diperlukan sebuah jasa layanan administrasi kependudukan yang harus bersungguh-sungguh, agar bisa mencukupi IT, yang berkembang, teratur dan tidak ada diskriminasi, maka pemerintah pun melaksanakan penyelesaian pada sebagian ketetapan UU No 23 Tahun 2006 mengenai Administrasi Kependudukan. Pemodifikasian tersebut menghasilkan UU No 24 Tahun 2013 mengenai Perubahan pada UU No 23 Tahun 2006 mengenai sebuah Administrasi Kependudukan. Oleh sebab itu, bentuknya yang perbaikan, sehingga perubahan dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 mengenai sebuah administrasi kependudukan menjadi Undang –Undang Nomor 24 Tahun 2013 mengenai Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 mengenai Administrasi Kependudukan ialah sedikit yang diakui tidak relevan lagi sekarang dan harus diselaraskan. Perubahan ini mencakup kepentingan umum, Kewajiban menjalankan dan badan penyelenggara, dan Capil, serta Dokumen-dokumen Kependudukan. Perubahan yang ditujukan itu diharapkan dapat memperlancar masyarakat untuk proses administrasi kependudukannya.

Seperti yang terdapat di Kabupaten Malang, Dispenduk capil sebagai penyelenggara pemerintahan terkait Administrasi Kependudukan, bertanggung jawab dalam melakukan tugas dan fungsi utamanya dengan sebenar-benarnya. Salah satu persoalan yang masih cukup pelik dalam Adminstrasi Kependudukan adalah yang berkaitan dengan Penerbitan Akta Kematian. Kematian seseorang merupakan peristiwa yang pasti akan selalu dialami bagi manusia, akan tetapi dampaknya akan diatur oleh hukum. Dampak hukum dari kematian seseorang adalah diantaranya, penentuan ahli warisnya, pembagian harta peninggalan dan perwaliannya. Hal ini bertujuan agar adanya tertib hukum administrasi untuk melindungi setiap hak-hak dan kewajiban dari ahli waris dan harta kekayaan dari almarhum untuk ditinggalkan kepada pewarisnya, sehingga sangat diperlukan regulasi mengenai peristiwa kematian tersebut.

Kematian adalah takdir Tuhan yang tidak mungkin bisa ditolak manusia sebab setiap makhluk yang bernyawa pasti akan mati, cepat atau lambat semua akan kembali kepada –Nya.

Surat Kematian atau akta kematian “didapat sebelum mencapai batas waktu pelaporan, yaitu (30) hari mulai dari tanggal “kematianya”. Akta Kematian merupakan surat atau akta yang diterbitkan oleh suatu dinas kependudukan yang menunjukkan secara sah untuk kematian seseorang.

Berdasarkan observasi awal yang dilaksanakan peneliti di Dispenduk Capil Kabupaten Malang, ditemukan ada beberapa persoalan terkait dengan pengurusan akta kematian tersebut. Permasalahan pertama terkait dengan masih kurangnya kesadaran masyarakat dalam pembuatan akta kematian. Persoalan yang didapat adalah banyak masyarakat yang belum tahu syarat-syarat yang dibawa ketika mengajukan pembuatan akta kematian sebab orang yang bersangkutan atau keluarga almarhum/ almarhumah berada di luar kota.

Berdasarkan isu yang didapat di Dispenduk Capil Kabupaten Malang, sehingga , peneliti ingin meneliti tentang “**Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dalam Meningkatkan Kesadaran Pembuatan Akta Kematian**”. Tidak lepas dari rumusan masalah dalam penelitian ini, Kabupaten Malang dipilih sebagai tempat penelitian dikarenakan peneliti ingin mengetahui strategi yang dilakukan oleh Dispenduk Capil kabupaten Malang dalam meningkatkan kesadaran pembuatan akta kematian dan faktor pendukung dan penghambat dalam pembuatan akta kematian di Kabupaten Malang.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam pembuatan akta kematian?
2. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pembuatan akta kematian?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Dapat diketahui strategi apa yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dalam Meningkatkan kesadaran masyarakat untuk pembuatan akta kematian.
2. Dapat diketahui faktor pendukung dan pengambat apa saja dalam pembuatan akta kematian.

1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan agar karya ilmiah ini bisa berguna secara teoritis maupun praktis.

Adapun beberapa manfaatnya yakni:

1. Manfaat Akademis

- a. Untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dalam penelitian dan pembelajaran selain yang telah didapat di Perguruan Tinggi.
- b. Untuk menambah informasi bagi pihak-pihak atau pembaca mengenai upaya peningkatan proses administrasi pelayanan akta kematian.

2. Manfaat Praktis

- a. Bisa menjadi acuan bagi peneliti lain dalam melakukan penelitian sejenis berikutnya.
- b. Dapat menjadi referensi pembelajaran mahasiswa, khususnya mahasiswa kompetensi manajemen publik dalam memahami kinerja pelayanan publik yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- A.S. Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara : Jakarta. H
- Agus Dwiyanto. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Dessler, Gary. (1997), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Hadi, Sutrisno. (1986). *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Lijan Poltak Sinambela, (2006) *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sedarmayanti. 2013. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*, Bandung : PT. Refika Aditama.
- Sondang P. Siagian. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV
- Sujarweni, V. Wiratna. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Peraturan Perundang – undangan

- Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Pengaturan Penerbitan Akta Kematian
- Kepmen PAN No. 81 / 1993 dan No. 63 / 2003

Jurnal

- Siti Lindriati, Dr. Irawan Suntoro, M.S.& Drs. Berchah Pitoewas, M.H. (2017). *Pengaruh Sosialisasi Dan Tingkat Pemahaman Masyarakat Terhadap Minat Pembuatan Akta Kematian di Desa Purworejo*. jurnal.fkip.unila.ac.id (online). 13 Desember 2017
- Nindya Alvina. K & Dra Dyah Lituhayu, M.Si (2015). *Implementasi Program Pencatatan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*. <https://>

media.neliti.com/.../94655
kem.pdf(online).07 November 2017

Implementasi-program-pencatatan-akta-