

**KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN DALAM PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KEMATIAN
DI KABUPATEN SEKADAU**

**Oleh:
ALBERTUS RICO
NIM. E42010063**

**Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,
Kerjasama Universitas Tanjungpura dengan Pemerintah Provinsi
Kalimantan Barat.2014 Email : razorraptor13@gmail.com**

ABSTRAK

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah rendahnya jumlah pembuatan akta kematian dibandingkan dengan jumlah kematian penduduk setiap tahunnya. Skripsi ini bertujuan untuk mendeskripsikan kinerja pelayanan pembuatan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sekadau. Untuk mendeskripsikan kinerja pelayanan pembuatan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sekadau, menggunakan indikator kinerja yaitu : Produktivitas, Kualitas Layanan, dan Responsivitas. Penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan secara garis besar kinerja pelayanan pembuatan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sekadau sudah cukup baik, hanya saja berkaitan dengan kualitas layanan jika dari ditinjau kenyamanan dalam proses pelayanan dan ketersediaan informasi berkaitan dengan pelayanan, kedua masalah masih belum diatasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sekadau. Selain itu juga jika ditinjau dari indikator produktivitas, kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sekadau sudah cukup produktif. Namun jika melihat masih banyaknya penduduk yang telah meninggal namun belum memiliki akta kematian, Hal ini lebih disebabkan rendahnya tingkat kesadaran masyarakat untuk membuat akta kematian. Namun secara garis besar kegiatan pelayanan yang telah dilakukan sudah cukup baik hanya saja masih butuh beberapa pembenahan pada sarana dan prasarana serta sumber daya manusia yang menunjang kegiatan pelayanan tersebut.

Kata Kunci : Pelayanan, Kinerja Organisasi, Akta Kematian

Abstract

Problem discussed in this research is lack of total production of death certificate with total of decease resident every year. This essay have a purpose to describe the performance service in production death certificate at Department of Population and CivilRegistration Sekadau Regency. For description performance service in production death certificate at Department Of Population and Civil Registration using performanceindicators that are: Productivity, The Quality of Service, and Responsiveness. This research using a descriptive qualitative research methods. The resultsof this research show the outline of the service performance of production death certificate at Department of Population and CivilRegistrationis good enough. But if the term of comfort in the services process and availability information about the service, both of the problem still not resolved by Department of Population and CivilRegistrationSekadau Regency. If consderation from productivty indicator performance from Department of Population and CivilRegistration still good enough productive. However, if seen from the most of the resident who have died but has not had the death certificate. It's because lack awareness from resident to made death certificate. But in outline, services activity that has been done, is good enough but still needed some repairing at tool and infrastructure as well as human resources that support the service.

Keywords : *Service, Organization Performance, Death Certificate*

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Pembangunan merupakan salah satu kegiatan yang sangat gencar dilakukan oleh pemerintah dalam rangka menghadapi era globalisasi yang tengah bergulir saat ini. Pembangunan sendiri sangat erat kaitannya dengan permasalahan kependudukan, dimana masyarakat merupakan subyek dan obyek dari pembangunan itu sendiri. Kebijakan tentang kependudukan sendiri diatur dalam administrasi kependudukan diatur didalam Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Administrasi Kependudukan dalam Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013, didefinisikan sebagai ” rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”. Hal ini menegaskan bahwa administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk penyelenggaraan pelayanan publik yang berguna untuk masyarakat dan juga untuk pembangunan disektor lainnya.

Penyelenggaraan urusan administrasi kependudukan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dari pusat hingga kedaerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi pemerintah yang

menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan. Instansi ini memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan kegiatan pelayanan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Hasil akhir dari kegiatan tersebut adalah berupa pelayanan administrasi kependudukan untuk masyarakat dan informasi administrasi kependudukan yang digunakan untuk menunjang pembangunan disektor lainnya. Melihat peran yang vital dari instansi ini, maka dalam pelaksanaan kegiatannya, instansi ini dituntut untuk mengoptimalkan kinerjanya dalam penyelenggaraan urusan administrasi kependudukan.

Isu tentang kinerja pelayanan birokrasi sendiri, menjadi sorotan tajam pada pemerintah di era pembangunan ini. Kinerja pelayanan birokrasi yang rendah akan memicu ketidakpuasan dari masyarakat terhadap kinerja suatu instansi pemerintah. Produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas merupakan aspek dari kinerja yang berkaitan dengan kinerja pelayanan birokrasi, yang selama ini terkadang masih menjadi sorotan berkaitan dengan kinerja pelayanan birokrasi publik. Pemberian pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu wujud dari tugas pemerintah selaku pelayan masyarakat. Sehingga pemerintah dituntut untuk memperbaiki kinerjanya agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan

kepada masyarakat serta dapat mendorong proses pembangunan yang sedang berlangsung.

Sehubungan dengan penyelenggaraan urusan administrasi kependudukan, dalam kaitannya dengan kinerja birokrasi publik, pemerintah melalui instansi pelaksana dalam konteks ini dituntut untuk mengoptimalkan kinerja dalam penyelenggaraan urusan administrasi kependudukan. Hal ini mencakup pemberian pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat (pelayanan prima), mewujudkan tertib administrasi kependudukan, menjadi instansi yang produktif, akuntabel, responsif dan responsibel.

Dalam hal ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sekadau, merupakan salah satu instansi pemerintah tingkat kabupaten yang menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan. Adapun hal-hal yang menjadi kewajiban Disdukcapil Kabupaten Sekadau selaku instansi pelaksana administrasi kependudukan khususnya di Kabupaten Sekadau berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sekadau Nomor 8 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Salah satu lingkup pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil adalah pelayanan pembuatan akta kematian. Akta kematian adalah dokumen kependudukan yang memuat tentang peristiwa kematian seseorang yang sah

menurut hukum. Sebagai salah satu bagian dari pencatatan sipil, akta kematian tidak kalah pentingnya dengan akta-akta catatan sipil lainnya. Pengurusan akta kematian sangat penting karena berguna untuk mendukung data kependudukan, hal ini guna menghindari terjadinya kesalahan data kependudukan dan membengkaknya jumlah penduduk, sedangkan untuk masyarakat sendiri, akta kematian dibuat agar mempermudah urusan administrasi, karena akta kematian terkait dengan persoalan penentuan hukum privat maupun hukum publik seseorang. Akta kematian bermanfaat bagi masyarakat untuk mengurus penetapan ahli waris, mengurus pensiunan janda/duda, mengurus klaim asuransi, dan juga persyaratan untuk melaksanakan perkawinan kembali (bagi janda/duda). Sebagai contoh, apabila seseorang meninggal dan orang tersebut memiliki asuransi, maka pihak keluarga harus memiliki akta kematian orang tersebut jika hendak mengklaim asuransinya. Bagi masyarakat umum Akta Kematian, berguna bagi ahli waris yang bersangkutan (orang yang meninggal) sebagai bukti kematian yang sah menurut hukum dalam proses penetapan ahli waris dipengadilan.

Berdasarkan Undang-Undang nomor 24 Tahun 2013, pada pasal 79A menegaskan bahwa Pengurusan dan penerbitan Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya. Selain itu untuk pelayanan pembuatan akta kematian, yang dulunya masyarakat yang wajib

melakukan pelaporan kematian sekarang telah diubah menjadi kewajiban ketua RT untuk melaporkannya dan juga dalam pelayanan administrasi kependudukan yang dulunya masyarakat yang harus aktif sekarang diubah menjadi pemerintah melalui instansi pelaksanaannya yang lebih berperan aktif. Hal ini tentu akan semakin mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan salah satunya yaitu pelayanan pembuatan akta kematian.

Kebijakan administrasi kependudukan ini semakin mempertegas bahwa Disdukcapil Kabupaten Sekadau harus meningkatkan dan mengoptimalkan kinerjanya dalam pelayanan, dimana salah satunya untuk pelayanan pembuatan akta kematian. Selain itu sebagai salah satu instansi pemerintah yang menjadi *leading sector* yang menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan, tentunya Disdukcapil Kabupaten Sekadau dituntut untuk mampu mewujudkan apa yang menjadi visi dan misinya. Tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai visi dan misinya, merupakan gambaran tingkat kinerja suatu organisasi publik. Suatu organisasi publik yang memiliki kinerja yang baik ditunjukkan dengan kemampuan organisasi tersebut mewujudkan visi dan misinya. Sehubungan dengan hal tersebut, berdasarkan dari hasil pengamatan dan data yang Penulis peroleh dari hasil *pre survey*, Penulis menemukan beberapa fenomena berkaitan dengan kinerja pelayanan publik pada Disdukcapil Kabupaten

Sekadau, khususnya dalam bidang pelayanan pembuatan akta kematian. Fenomena tersebut diantaranya adalah rendahnya produktivitas kinerja pelayanan Disdukcapil Kabupaten Sekadau. Hal tersebut dilihat dari jumlah pembuatan akta kematian yang jauh lebih rendah dibandingkan dengan jumlah penduduk yang meninggal setiap tahunnya.

Hal ini mengindikasikan masih rendahnya produktivitas kinerja Disdukcapil Kabupaten Sekadau, khususnya untuk pelayanan pembuatan akta kematian. Karena jumlah pembuatan akta kematian yang masih rendah dibandingkan dengan jumlah penduduk yang meninggal setiap tahunnya sehingga masih banyak penduduk yang telah meninggal yang belum dibuat akta kematiannya dan tidak terdata oleh pihak Disdukcapil Kabupaten Sekadau.

Selain itu, penulis juga menemukan fenomena lain yang berkaitan dengan kinerja yakni minimnya jumlah sarana dan prasarana serta fasilitas yang dimiliki Disdukcapil Kabupaten Sekadau untuk menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan dimana salah satu untuk pelayanan pembuatan akta kematian. Jumlah sarana dan prasarana serta sumber daya manusia untuk melakukan kegiatan pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja suatu organisasi publik. Minimnya jumlah sarana dan prasarana serta sumber daya manusia seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bisa mengakibatkan kualitas layanan menjadi

rendah. Kualitas layanan yang rendah akan berakibat pada ketidakpuasan publik terhadap suatu pelayanan yang berimplikasi pada rendahnya kinerja pelayanan organisasi publik. Melihat fenomena rendahnya jumlah pembuatan akta kematian pada Disdukcapil Kabupaten Sekadau, maka timbul pertanyaan tentang bagaimanakah kualitas layanan pembuatan akta kematian pada Disdukcapil Kabupaten Sekadau, dimana kualitas layanan merupakan salah satu indikator yang dapat digunakan mengukur kinerja pelayanan suatu instansi pelayanan publik.

Kinerja organisasi juga dilihat dari tingkat responsivitas suatu organisasi dalam menangkap berbagai kebutuhan masyarakat dalam proses penyelenggaraan kegiatannya. Dari penjelasan sebelumnya juga telah dipaparkan bahwa dari tahun 2011-2013 belum terjadi perubahan yang signifikan dari perbandingan jumlah pembuatan akta kematian dengan jumlah kematian penduduk setiap tahunnya. Jumlah pembuatan akta kematian setiap tahun masih sangat sedikit dibandingkan jumlah penduduk yang meninggal. Fenomena ini mengindikasikan bahwa permasalahan tersebut sepertinya belum ditanggapi oleh pihak Disdukcapil untuk selanjutnya ditindak lanjuti lewat kebijakan atau program yang diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan tersebut. Sehingga ini menimbulkan pertanyaan bagaimanakah responsivitas Disdukcapil

Kabupaten Sekadau sejauh ini berkaitan dengan pelayanan pembuatan akta kematian.

Berdasarkan dari data dan penjelasan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, serta mengingat pentingnya akta kematian sebagai salah satu bagian dalam pencatatan sipil maka diangkatlah penelitian ini yang berjudul “Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Akta Kematian di Kabupaten Sekadau”.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan fokus penelitian maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: “Bagaimanakah Kinerja Pelayanan Pembuatan Akta Kematian pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sekadau yang ditinjau dari indikator Produktivitas, Kualitas Layanan, dan Responsivitas?”

3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a) Mendeskripsikan Produktivitas Kinerja Disdukcapil Kabupaten Sekadau dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kematian.
- b) Mendeskripsikan Kualitas Layanan Kinerja Disdukcapil Kabupaten Sekadau dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kematian.
- c) Mendeskripsikan Responsivitas Kinerja Disdukcapil Kabupaten Sekadau dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kematian.

4. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi berupa masukan maupun saran, bagi Disdukcapil Kabupaten Sekadau, sehingga dapat dijadikan acuan untuk perbaikan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dibidang administrasi kependudukan, khususnya pembuatan akta kematian.

B. TEORI DAN METODEODOLOGI

1. Teori

a. Kinerja Organisasi

Kinerja Organisasi merupakan isu dalam dunia pemerintahan yang sering kita dengar dari berbagai media. Kinerja Organisasi sendiri secara tidak langsung mencerminkan bagaimana tingkat pencapaian suatu organisasi dalam melaksanakan kegiataanya untuk mencapai tujuan maupun program yang telah direncanakan sebelumnya. Penilaian terhadap kinerja suatu organisasi menjadi penting sebagai ukuran dari keberhasilan dari suatu organisasi dalam melaksanakan kegiatannya. Informasi yang berkaitan dengan kinerja organisasi merupakan satu acuan untuk memperbaiki kinerja organisasi tersebut untuk kedepannya agar bisa dilakukan perbaikan secara terarah dan sistematis (Dwiyanto,dkk, 2006:47).

Pasolong (2013:177) menyatakan bahwa “kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi”.

Selanjutnya LAN-RI (dalam Pasolong, 2013:175), yang mendefinisikan kinerja merupakan gambaran tingkat pencapaian dari pelaksanaan suatu kegiatan, program, maupun kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran tujuan, misi dan visi organisasi. Kemudian Mahsun (2013:25) menyatakan “kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategicplanning*”.

b. Indikator Kinerja

Untuk menilai kinerja organisasi publik dibutuhkan kriteria-kriteria tertentu yang dapat mengukur kinerja suatu organisasi secara obyektif. Kinerja organisasi publik dapat diukur melalui kriteria-kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai indikator kinerja. Definisi indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan /atau kualitatif yang merupakan gambaran tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (BPKP dalam Mahsun, 2013:71). Selanjutnya Mahsun (2013:196), mempertegas “Definisi indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan /atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang ditetapkan”.Selanjutnya Dwiyanto, dkk (2012:57) menyusun beberapa kriteria yang

dapat dijadikan indikator dalam mengukur kinerja organisasi publik, yaitu :

1. Produktivitas

Produktivitas merupakan gambaran tingkat efisiensi dan efektivitas suatu organisasi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pelayanannya.

Produktivitas juga diartikan sebagai rasio *input* dan *output*, dimana hal ini melihat hasil pelayanan (*output*) yang diberikan suatu organisasi, apakah sudah sesuai dengan rasio pemanfaatan sumber daya (*input*) yang ada pada organisasi tersebut, apakah input tersebut sudah digunakan dengan efektif dan efisien untuk menghasilkan suatu pelayanan.

2. Kualitas Layanan

Indikator kinerja ini melihat pada aspek hasil pelayanan (*output*). Aspek hasil pelayanan yang dimaksudkan adalah bagaimanakah proses pelayanan itu dilakukan sampai hasil dari pelayanan tersebut diterima oleh masyarakat.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kepekaan dan kemampuan dari organisasi dalam menangkap dan mengenali berbagai kebutuhan masyarakat

yang nantinya dituangkan ke dalam agenda dan prioritas program, serta untuk pengembangan program-program yang telah ada, sehingga program-program tersebut mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

4. Responsibilitas

Indikator responsibilitas sendiri menggambarkan bagaimanakah pelaksanaan kegiatan suatu organisasi, apakah sudah sesuai dengan prinsip-prinsip serta kebijakan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Oleh karena itu, responsibilitas pada suatu ketika terkadang berbenturan dengan responsivitas.

5. Akuntabilitas

Asumsi bahwa pejabat politik dapat merepresentasikan kepentingan rakyat karena mereka dipilih rakyat, mengkondisikan organisasi dalam pelaksanaan pembuatan kebijakan dan kegiatannya harus tunduk kepada pejabat politik. Indikator akuntabilitas melihat seberapa besar organisasi publik konsisten terhadap kehendak masyarakat melalui program dan kebijakannya.

c. Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sinambela, dkk (2006:5), mempertegas bahwa, “pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

d. Pelayanan Prima

Hakikat Pelayanan Publik menurut Surjadi (2009:9) adalah “pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”. Dalam rangka memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat, maka ditetapkanlah asas pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu :kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan,

ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

e. Kualitas Pelayanan Publik

Selain dapat memberikan pelayanan yang prima, pemerintah selaku penyelenggara kegiatan pelayanan, juga harus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Fitzsimmons (dalam Sedarmayanti, 2009:254) menyebutkan beberapa dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu :

- 1) *Reliability* (handal), merupakan kemampuan untuk memberi secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan.
- 2) *Responsiveness* (pertanggungjawaban), kesadaran/keinginan membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
- 3) *Assurance* (jaminan), pengetahuan/wawasan, kesopanan, kepercayaan diri pemberi pelayanan yang cepat.
- 4) *Emphaty* (empati), kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
- 5) *Tangibles* (terjamah), penampilan pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti :

peralatan/perlengkapan yang menunjang pelayanan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Lokasi penelitian dilakukan yaitu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sekadau. Subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Disdukcapil, Kepala Bidang Pencatatan Sipil Disdukcapil, Pegawai Disdukcapil, Camat Kecamatan Sekadau Hilir, Kepala Desa Tinting Boyok, Ketua RT/RW, dan warga Kabupaten Sekadau yang dipilih dengan tiga teknik yaitu purposive, insidental, dan snowball. Objek dari penelitian ini yaitu Kinerja Disdukcapil Kabupaten Sekadau dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kematian. Tahapan analisis data dilakukan melalui tahap analisa data sebelum dilapangan dengan melihat data dari penelitian studi pendahuluan dan analisa data setelah dilapangan yang antara lain yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data serta penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini, teknik keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Produktivitas

Produktivitas merupakan gambaran tingkat efisiensi dan efektivitas suatu

organisasi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pelayanannya. Produktivitas juga diartikan sebagai rasio *input* dan *output*, yang mengkaji hal-hal yang berkaitan dengan sumber daya (*input*) untuk melaksanakan suatu kegiatan pelayanan dan hasil (*output*) pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini produktivitas melihat sejauh mana efisiensi dan efektivitas pemanfaatan *input* untuk menghasilkan *output* yang berupa pelayanan. (Dwiyanto 2008:50). Suatu organisasi memiliki produktivitas yang tinggi apabila mampu menggunakan berbagai *input* yang tersedia secara efektif dan efisien sehingga mampu menghasilkan output yang maksimal, baik dari segi kuantitas (jumlah) maupun dari segi kualitasnya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh penulis pada Disdukcapil Kabupaten Sekadau dapat dikatakan bahwa dari indikator Produktivitas, Disdukcapil Kabupaten Sekadau sudah cukup produktif dalam melakukan pelayanan, hal ini dapat dilihat dari ketepatan waktu dan prosedur pelayanan, serta kesiapan dinas untuk melayani pembuatan akta kematian. Meskipun dengan segala keterbatasan sumber daya yang menjadi kendala tersendiri dalam melaksanakan pelayanan, pihak Disdukcapil Kabupaten Sekadau masih mampu melakukan pelayanan pembuatan akta kematian kepada masyarakat secara tepat, cepat dan benar dengan mengarahkan semua kemampuan serta sumberdaya yang ada semaksimal mungkin.

Namun besarnya jumlah penduduk yang telah meninggal namun belum memiliki akta kematian menjadi catatan tersendiri bagi Disdukcapil Kabupaten Sekadau, untuk ditindaklanjuti melalui berbagai program maupun kegiatannya. Seharusnya setiap penduduk yang telah meninggal wajib dibuat akta kematiannya. Hal ini dikarenakan agar mempermudah keluarga yang ditinggalkan dalam mengurus administrasi tertentu dan juga bagi pemerintah data tentang kematian penduduk sangat penting sebagai sumber informasi dalam rangka menyusun kebijakan kedepannya. Apabila dikaitkan dengan jumlah pembuatan akta kematian yang sangat sedikit seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, hal tersebut lebih disebabkan karena masyarakat yang datang untuk membuat akta kematian sangat sedikit. Selain karena masyarakat yang memang enggan membuat akta kematian, bahkan ada masyarakat yang tidak mengetahui apa itu akta kematian, nilai dan fungsi dari akta kematian itu sendiri juga masih kurang (kurang nilai penggunaannya), sehingga masyarakat merasa tidak perlu untuk membuatnya. Hal inilah yang menyebabkan jumlah pembuatan akta kematian masih rendah dibandingkan dengan jumlah penduduk yang meninggal setiap tahunnya.

2. Kualitas Layanan

Indikator kinerja ini melihat pada aspek hasil pelayanan (*output*). Aspek hasil pelayanan yang dimaksudkan adalah bagaimanakah proses pelayanan itu dilakukan

sampai hasil dari pelayanan tersebut diterima oleh masyarakat. Hasil pelayanan yang buruk akan menimbulkan ketidakpuasan dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya. Ketidakpuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan, mengindikasikan rendahnya kinerja suatu organisasi dalam memberikan pelayanan. Dengan demikian kepuasan masyarakat tersebut dapat dijadikan parameter dalam mengukur kinerja organisasi. Pelayanan yang berkualitas ditandai dengan kepuasan masyarakat terhadap suatu bentuk pelayanan. Apabila muncul ketidakpuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan, maka hal tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan masih kurang baik atau kurang berkualitas.

Kualitas layanan sendiri dapat dinilai dari beberapa aspek seperti . *Reliability* (handal), *Responsiveness* (pertanggungjawaban), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), *Tangibles* (terjamah) (Fitzsimmons dalam Sedarmayanti, 2009:254). *Reliability* (handal), merupakan kemampuan untuk memberi secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan. Dari hasil observasi yang dilakukan penulis berkaitan dengan kehandalan, pihak Disdukcapil Kabupaten Sekadau sejauh ini mampu memberikan pelayanan yang tepat dan benar kepada masyarakat, khususnya untuk pembuatan akta kematian.

Berdasarkan hasil wawancara maupun observasi yang telah dilakukan oleh penulis, sejauh ini Disdukcapil Kabupaten Sekadau selalu berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah cukup baik, jika dilihat dari kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan, empati ataupun jaminan dalam proses pelayanan, maupun dalam hal ketanggapan petugas dalam proses pelayanan. Meskipun begitu masih terdapat beberapa kekurangan seperti sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya yang perlu dibenahi Disdukcapil Kabupaten Sekadau dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Secara garis besar pun, masyarakat sudah cukup puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Sekadau, meskipun ada beberapa hal yang perlu dibenahi seperti fasilitas fisik penunjang kegiatan pelayanan, yang dalam hal ini berkaitan dengan aspek *tangibles* (terjamah).

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kepekaan dan kemampuan dari organisasi dalam menangkap dan mengenali berbagai kebutuhan masyarakat yang nantinya dituangkan ke dalam agenda dan prioritas program, serta untuk pengembangan program-program yang telah ada sehingga program-program tersebut mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas juga menggambarkan bagaimana kemampuan organisasi

menjalankan visi dan misi serta tujuan dari organisasi tersebut (Dwiyanto 2012:50). Responsivitas secara singkat dapat diartikan sebagai tingkat kepekaan suatu organisasi dalam mengenali berbagai kebutuhan masyarakat. Organisasi yang memiliki tingkat kepekaan yang tinggi ditunjukkan dengan kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan kebutuhan masyarakat. Responsivitas tidak hanya melihat bagaimana tingkat kepekaan organisasi terhadap kebutuhan masyarakat, tetapi juga melihat sejauh mana kah kebutuhan masyarakat tersebut diakomodasikan didalam program dan kegiatan pelayanannya, serta untuk pengembangan program dan kegiatan pelayanan kedepannya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan penulis, secara garis besar, responsivitas yang ditunjukkan oleh Disdukcapil Kabupaten Sekadau, sudah cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari, usaha Disdukcapil Kabupaten Sekadau untuk mengenali kebutuhan dan memenuhi kebutuhan masyarakat, serta mengagendakannya dalam program kerja mereka ke depannya. Hanya saja berkaitan dengan pelayanan akta kematian sendiri sejauh ini, baru diwacanakan beberapa agenda kerja untuk pelayanan pembuatan akta kematian, namun hal tersebut merupakan langkah awal Disdukcapil dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanannya berkaitan dengan pembuatan akta kematian.

D. SIMPULAN DAN KETERBATASAN

1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya maka kesimpulan dari penelitian ini yaitu :

a. Produktivitas

Secara garis besar, kinerja Disdukcapil Kabupaten Sekadau sudah cukup produktif, hal ini dilihat dari diterbitkannya semua akta kematian sesuai dengan jumlah permohonan pembuatan akta kematian. Setiap permohonan permohonan pembuatan akta kematian dapat dikerjakan dengan baik oleh pihak Disdukcapil Kabupaten Sekadau. Meskipun masih banyak penduduk yang telah meninggal namun belum memiliki akta kematian, hal ini lebih disebabkan oleh kurangnya kesadaran masyarakat untuk membuat akta kematian, karena kurangnya fungsi akta kematian itu sendiri bagi masyarakat masih kurang.

Dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan pembuatan akta kematian sendiri sejauh ini Disdukcapil telah memanfaatkan semaksimal mungkin segala sumber daya yang ada untuk memberikan pelayanan yang tepat, cepat, benar, dan maksimal kepada masyarakat khususnya untuk akta kematian. Maka dapat disimpulkan bahwa, dari sisi kualitas pelayanan yang diberikan, jika melihat rasio *input* dan *outputnya*, Disdukcapil telah memanfaatkan seluruh sumber daya yang minim tersebut secara efektif dan efisien untuk menghasilkan

suatu pelayanan tepat, cepat, benar, dan maksimal kepada masyarakat

b. Kualitas Layanan

Secara garis besar Disdukcapil Kabupaten Sekadau telah memberikan pelayanan yang berkualitas dalam pembuatan akta kematian. Hal ini ditunjukkan dari kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan, sikap yang sopan dalam memberikan pelayanan serta keinginan untuk membantu masyarakat dalam proses pelayanan dengan melakukan pendekatan serta komunikasi secara lisan dengan masyarakat. Selain itu pihak disdukcapil juga dapat memberikan jaminan dalam proses pelayanan baik itu dalam teknis pelayanannya maupun dalam proses pelayanannya. Namun kekurangan dari kualitas layanan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Sekadau adalah fasilitas fisik penunjang kegiatan pelayanan. Hal ini menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat dalam melakukan urusan administrasi kependudukan pada Disdukcapil Kabupaten Sekadau.

c. Responsivitas

Responsivitas Disdukcapil Kabupaten Sekadau sudah cukup baik, hal ini ditunjukkan dari usaha Disdukcapil Kabupaten Sekadau untuk mengenali kebutuhan masyarakat dan menindak lanjutinya dalam proses pelayanan. Disamping itu juga, hasil wawancara

Penulis dengan Kepala Disdukcapil Kabupaten Sekadau, menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Sekadau telah membuat agenda program kerja kedepannya dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan dimana salah satunya pelayanan akta kematian.

2. Keterbatasan

Keterbatasan dalam penelitian yang berjudul Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kematian di Kabupaten Sekadau ini yaitu, sulitnya mengumpulkan informasi yang dengan berkaitan pembuatan akta kematian yang dikarenakan rendahnya frekuensi pembuatan akta kematian waktu penelitian yang terbatas sehingga menyulitkan peneliti dalam mengumpulkan data penelitian. Selain itu faktor kelemahan dari peneliti menjadi keterbatasan dalam penelitian ini karena ini merupakan penelitian ilmiah pertama yang dilakukan oleh peneliti.

E. APRESIASI

Pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh keluarga besar Program Studi Ilmu Pemerintahan, Pengelola, Pengasuh, Badan Diklat Provinsi Kalimantan Barat dan semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian penelitian ini. Ucapan terima kasih juga diberikan kepada Pemerintah Provinsi

Kalimantan Barat dan Pemerintah Kabupaten Sekadau, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sekadau yang telah mengizinkan serta membantu dalam memberikan informasi dan data yang mendukung dalam proses penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, dkk. 2006. *Reformasi Birokasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta :Gajah Mada University Press.
- Keban ,Yeremias T. 2004 .*Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori Dan Isu* .Yogyakarta : Gava Media
- Mahsun , Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Moleong, J. Lexy. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*.Bandung: PT RemajaRosdakarya.
- Pasolong,Harbani.2013.*Teori Administrasi Publik*.Bandung : CV.Aflabeta.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung : Refika Aditama.
- Sembiring, Manasa. 2012. *Budaya dan Kinerja Organisasi (Perspektif Organisasi Pemerintah)*. Bandung : Fokus Media.
- Sinambela, Lijan Poltak,dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi, H. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : Refika Aditama.
- Winarsih ,Atik Septi & Ratminto.2010.*Manajemen pelayanan(pengembangan model konseptual,penerapan citizen's charter dan*

standar pelayanan minimal). Yogyakarta :
Pustaka Pelajar.

Dokumen-dokumen:

Keputusan Bupati Sekadau Nomor 08 Tahun
2008 tentang Susunan Organisasi Perangkat
Daerah Kabupaten Sekadau.

Peraturan Daerah Kabupaten Sekadau Nomor
8 Tahun 2010 tentang Administrasi
Kependudukan

Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007
Tentang Pelaksanaan Undang-Undang
Nomor 23 Tahun 2006 Tentang
Administrasi Kependudukan.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012
Tentang Pelaksanaan Undang-Undang
Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan
Publik.

Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008
tentang Persyaratan Dan Tata Cara
Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Sekadau Dalam Angka Tahun 2013
Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013
Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik.

Penelitian Yang Relevan :

Noverico, Faisal.2013.*Kinerja Pelayanan
Publik Dinas Kependudukan dan Catatan
Sipil Kota Batam*.Yogyakarta

Syaibani, Rahmat.2012.*Peranan Dinas
Kependudukan dan Catatan Sipil Kota
Medan Dalam Pelayanan Administrasi
Kependudukan (Studi Tentang Pengurusan
Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Kota
Medan)*.Medan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA

Jalan A Yani Pontianak, Kode Pos 78124

Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>

Email : jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : ALBERTUS RICO
NIM / Periode lulus : E42010063 / 2014
Fakultas / Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address / HP : razorraptor13@gmail.com / 089693957840

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM
PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KEMATIAN
DI KABUPATEN SEKADAU**

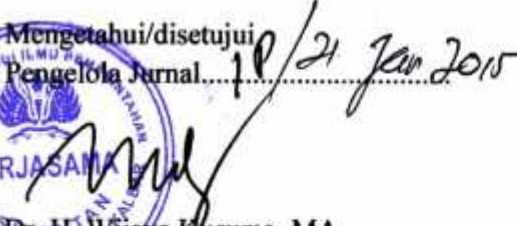
beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

- ☐ fulltext
☐ content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui
Pengelola Jurnal... *10/21 Jan 2015*

Dr. H. Wijaya Kusuma, MA
NIP. 19620214 198603 1 001

Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : 16 Januari 2015


(ALBERTUS RICO)