



Prosedur Sistem Pelayanan Publik Penerbitan Akta Kematian Dalam Meningkatkan Tertib Adminduk di Kelurahan Medokan Semampir

Tyfany Ocha¹, Endik Hidayat²

^{1,2} Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Abstract

Received: 17 September 2023

Revised : 24 September 2023

Accepted: 02 Oktober 2023

Dalam penelitian ini peneliti berfokus pada jalannya sistem pelayanan publik administrasi kependudukan salah satunya penerbitan akta kematian melalui website Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Medokan Semampir. Tujuan dari penelitian yaitu untuk mengetahui prosedur sistem pelayanan publik penertiban akta kematian dalam meningkatkan tertib adminduk di Kelurahan Medokan Semampir. Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi menggunakan sumber data primer dan data sekunder. Hasil temuan menunjukkan bahwa penelitian telah sesuai dari aspek sumber daya manusia, disposisi, struktur birokrasi, dan tupoksi SOP. Namun, masih ditemui beberapa kendala yang menghambat jalannya proses permohonan akta kematian. Solusi dari masalah tersebut ialah dengan melakukan sosialisasi kepada warga dengan dibantu oleh RW dan RT masing-masing yang ada di Kelurahan Medokan Semampir.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik; Prosedur; Akta Kematian.*

(*) Corresponding Author:

20041010038@student.upnjatim.ac.id¹

How to Cite: Ocha T, & Hidayat E. (2023). Prosedur Sistem Pelayanan Publik Penerbitan Akta Kematian Dalam Meningkatkan Tertib Adminduk di Kelurahan Medokan Semampir.

<https://doi.org/10.5281/zenodo.8437521> .

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan sebuah aktivitas untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak masyarakat yang berkaitan dengan kepentingan publik. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dijelaskan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pemahaman lain mengenai pelayanan publik dapat ditemukan di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1: “Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik” (Tarantika & Megawati, 2022). Diperjelas lagi pada Ayat 7, bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan publik dinilai berkualitas apabila masyarakatnya puas terhadap

layanan yang diberikan pemerintah daerah maupun pemerintah pusat. Berkualitasnya pelayanan publik perlu meningkatkan aspek efektivitas, efisien, profesionalisme, dan akuntabilitas. Hal-hal tersebut diperhatikan oleh masyarakat sebagai pengawas jalannya pemerintahan demi mendapatkan pelayanan yang baik, seperti hakikat dari pemerintahan demokrasi yaitu pemerintah dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat.

Untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai keinginan masyarakat tersebut, tentunya masyarakat juga harus turut serta ambil andil dalam kegiatannya. Pemerintah telah memudahkan masyarakat dengan cara menyediakan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan, sehingga masyarakat memiliki peran untuk menggunakan fasilitas itu dengan sebaik-baiknya. Disebutkan bahwa salah satu indikator masyarakat yang maju adalah adanya keinginan untuk berpartisipasi dan berkompetisi. Dengan begitu, maka akan dihasilkan peningkatan pelayanan publik dan kepuasan masyarakat dalam pelayanan menjadi seimbang antara satu sama lain.

Bentuk pelayanan publik yang disediakan pemerintah salah satunya adalah pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan adalah pelayanan yang memberikan hasil berupa dokumen-dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat seperti akta kelahiran, akta kematian, kartu keluarga, surat pindah datang, surat pindah keluar, dan dokumen lainnya mengenai status kewarganegaraan. Adapun pelayanan Administrasi Kependudukan ini memiliki tujuan sebagai berikut (Triningsih et al., 2018).

1. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami penduduk.
2. Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk.
3. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.
4. Mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan secara nasional dan terpadu.
5. Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

Salah satu pelayanan administrasi kependudukan pencatatan sipil adalah penerbitan Akta Kematian. Dengan diberlakukannya Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 5 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Disebutkan pada Pasal 53 Ayat 1 Setiap kematian wajib dilaporkan oleh keluarganya atau Ketua RT kepada instansi pelaksana setempat paling lambat 30 (tiga puluh) sejak tanggal kematian. Maka, berdasarkan Ayat 1 petugas pencatatan sipil melakukan permohonan akta kematian dan menerbitkan kutipan akta kematian melalui Aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) (Rahmatullah, 2020).

Proses penyelenggaraan administrasi kependudukan akta kematian dapat diawali dari tingkat keluarga sendiri, RT, RW, Kelurahan, Kecamatan, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Oleh karena itu, seluruh *stakeholders* diharapkan dapat ikut berperan sehingga kebijakan publik yang berjalan dengan

baik dan menghasilkan manfaat bagi semua agar terciptanya tertib administrasi kependudukan.

Namun, kerap kali ditemukan beberapa warga yang belum melaporkan kematian kerabatnya walau sudah lebih dari 30 hari karena belum paham dan merasa bahwa kepemilikan akta kematian hanya digunakan oleh mereka dengan ekonomi kelas atas sebagai kepemilikan warisan. Maka dari itu, dibutuhkan peran RT dan RW untuk bersikap aktif dan membantu warganya untuk melaporkan kematian kerabatnya agar data kependudukan selalu *update*.

METODE

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian deskriptif kualitatif. penelitian deskriptif kualitatif karena peneliti memiliki tujuan untuk menggambarkan secara deskriptif bagaimana Prosedur Sistem Pelayanan Publik Penerbitan Akta Kematian dalam Meningkatkan Tertib Adminduk di Kelurahan Medokan Semampir.

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer yang didapat langsung dari sumber yang berkaitan dengan penelitian yaitu dari para informan dan responden yang profesional dan memiliki kompetensi untuk memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian yang berkenaan dengan Prosedur Sistem Pelayanan Publik Penerbitan Akta Kematian dalam Meningkatkan Tertib Adminduk di Kelurahan Medokan Semampir yaitu petugas Kelurahan Medokan Semampir, RT dan RW, serta warga di Kelurahan Medokan Semampir.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari studi pustaka atau bahan informasi lain yang berhubungan dengan Prosedur Sistem Pelayanan Publik Penerbitan Akta Kematian dalam Meningkatkan Tertib Adminduk di Kelurahan Medokan Semampir, seperti catatan-catatan, buku literature, dokumen, laporan, dan sumber lain yang berhubungan dengan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Praktik Magang

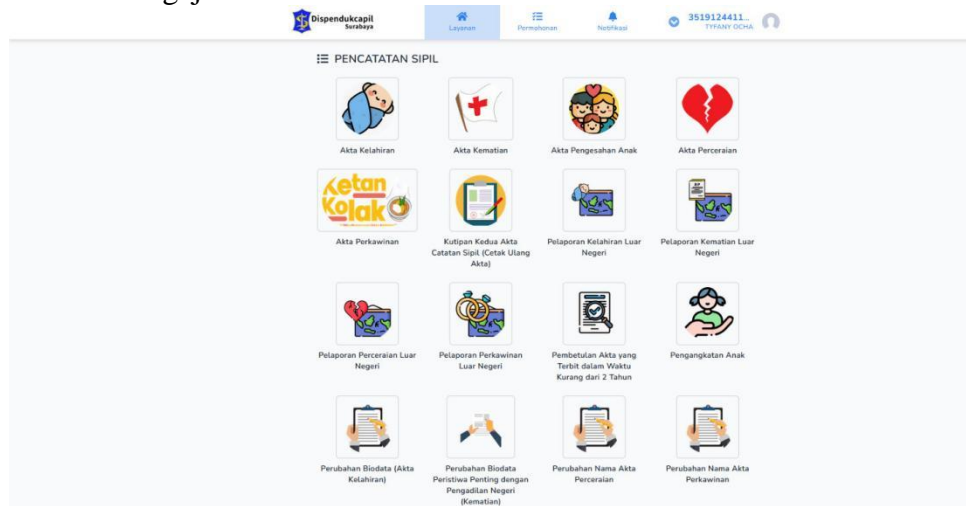
Berdasarkan kegiatan praktik magang Program MSIB yang dilakukan penulis selama kurang lebih 4 bulan yang berlangsung mulai tanggal 28 Februari hingga 30 Juni 2023 di Kelurahan Medokan Semampir, dalam penyusunan laporan akhir praktik magang Program MSIB untuk memenuhi persyaratan kelulusan setelah melaksanakan kegiatan praktik magang Program MSIB, penulis akan membahas mengenai Analisis Sistem Pelayanan Publik Penerbitan Akta Kematian dalam Meningkatkan Tertib Adminduk di Kelurahan Medokan Semampir.

Berdasarkan Pasal 53 Ayat 1 disebutkan bahwa, setiap kematian wajib dilaporkan oleh keluarganya atau yang mewakili kepada Instansi Pelaksana paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal kematian. Adapun syarat yang diperlukan untuk pendaftaran Akta Kematian yaitu sebagai berikut.

- a. Surat pengantar RT dan RW.
- b. Surat keterangan kematian dari rumah sakit / tempat meninggal jenazah.
- c. KTP dan KK jenazah.
- d. KTP dan KK pelapor.
- e. KTP saksi 2 orang.

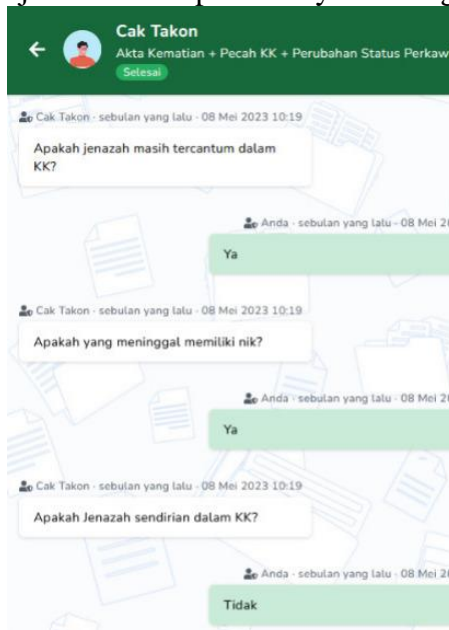
Apabila pelapor telah memenuhi syarat yang diperlukan untuk pendaftaran Akta Kematian maka pelapor dapat menyerahkannya ke petugas yang berwenang untuk divertifikasi dan diproses yang membutuhkan waktu sekitar 7 sampai 10 hari kerja hingga akhirnya diterbitkan Kutipan Akta Kematian jenazah. Adapun pendaftaran Akta Kematian ini diproses melalui Aplikasi Klampid New Generation dengan tahap-tahap sebagai berikut.

A. Pilih Menu Pengajuan Akta Kematian

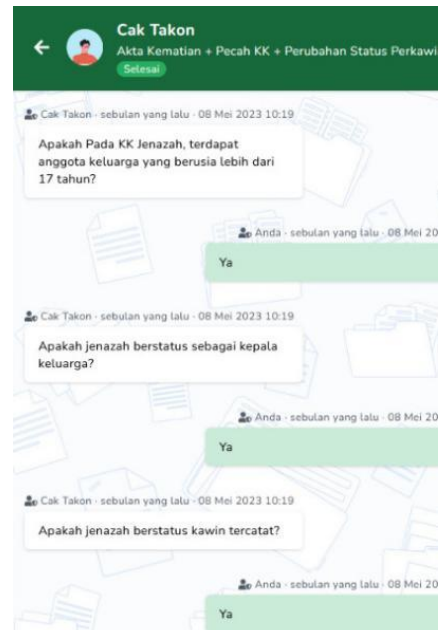


Gambar 1. Menu tampilan awan *website Klampid New Generation (KNG)*

B. Menjawab Beberapa Pertanyaan sebagai Verifikasi Kebenaran Data



Gambar 2. Tampilan pertanyaan yang perlu dijawab sebelum melakukan pengajuan



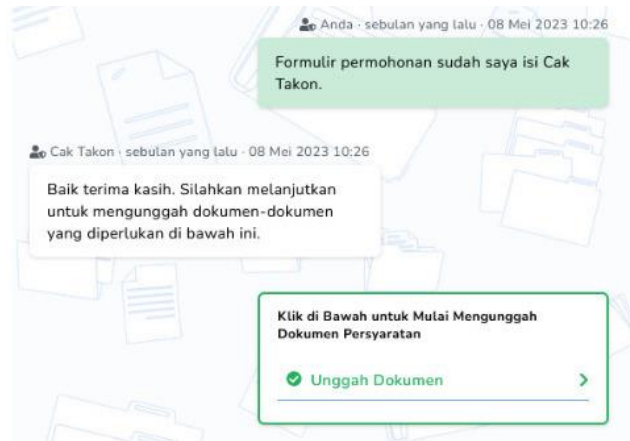
Gambar 3. Tampilan pertanyaan yang perlu dijawab sebelum melakukan pengajuan

C. Melengkapi Formulir Permohonan

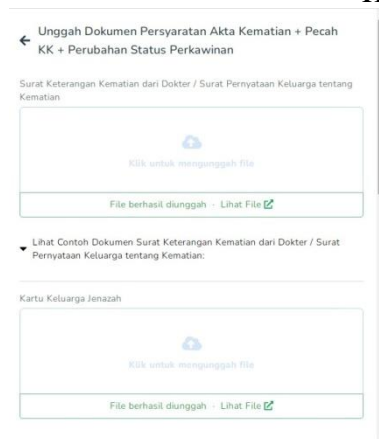


Gambar 4. Melengkapi formulir pengajuan Akta Kematian yang terdiri dari data pelapor, data kematian, data orang tua dari jenazah, dan data saksi

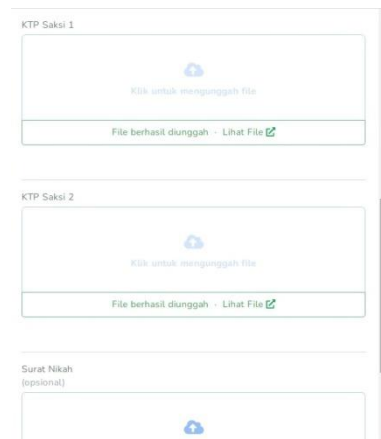
D. Mengunggah Dokumen yang Diperlukan



Gambar 5. Mengunggah dokumen sebagai syarat pengajuan Akta Kematian

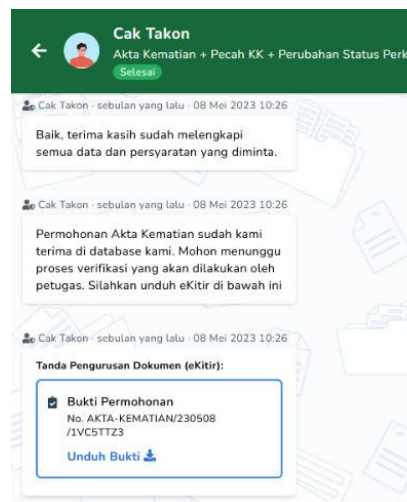


Gambar 6. Surat keterangan kematian dari rumah sakit dan kartu keluarga jenazah



Gambar 7. KTP saksi berjumlah 2 orang dan surat nikah opsional

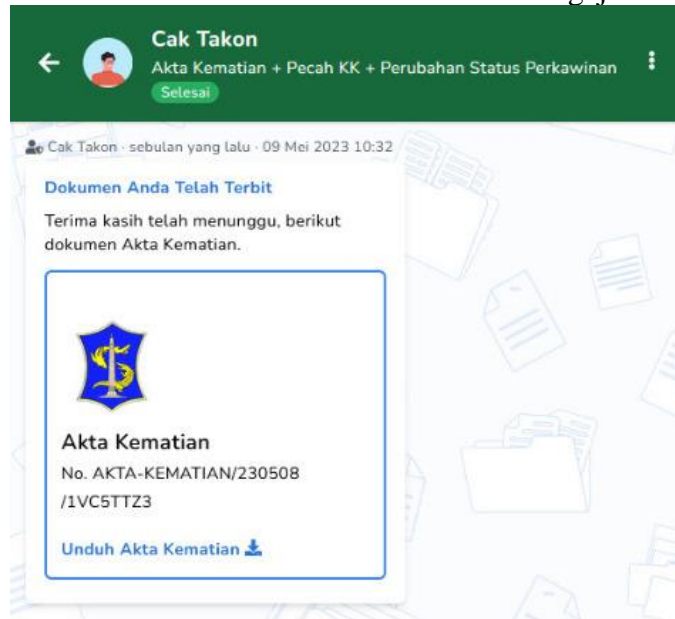
E. Unduh e-Kitir Sebagai Bukti Pengajuan Akta Kematian



Gambar 8. Pengajuan Akta Kematian sudah dalam proses dan diberikan e-Kitir

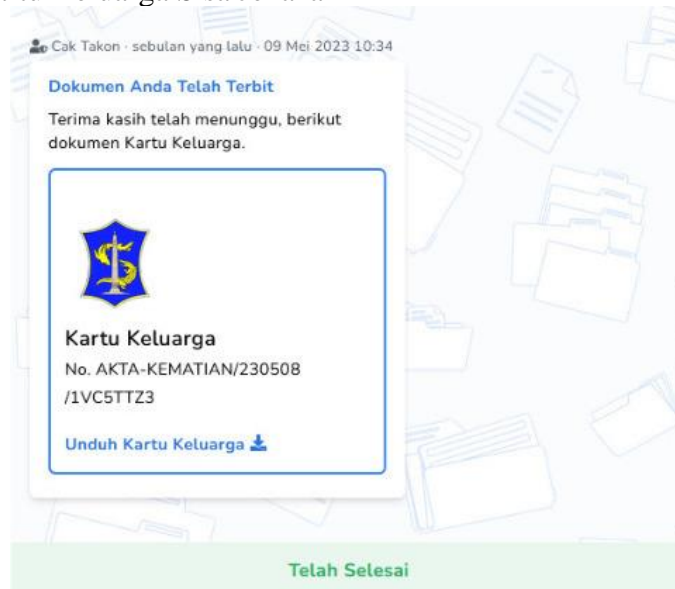
Gambar 9. Bentuk unduhan e-Kitir pengajuan Akta Kematian

F. Unduh Penerbitan Akta Kematian Setelah 7 - 10 Hari Pengajuan



Gambar 10. Dokumen Akta Kelahiran akan terbit setelah proses pengajuan dalam 7 hari sampai dengan 10 hari kerja

G. Unduh Kartu Keluarga Sisa Jenazah



Gambar 11. Dokumen Akta Kelahiran terbit bersamaan dengan dokumen kartu keluarga terbaru dari keluarga jenazah setelah proses pengajuan selama 7 hari sampai dengan 10 hari kerja

Pembahasan

Dalam Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang Dasar 1945 menyatakan bahwa Negara Indonesia adalah negara yang berdasarkan atas hukum (*rechtstaat*) bukan berdasarkan atas kekuasaan (*machtstaat*) (Tertib et al., 2006). Hal tersebut bertujuan untuk mencapai tatanan kehidupan berbangsa dan benegara yang aman dan tertib demi terciptanya stabilitas nasional. Menurut Siagian (1999:49), pemerintah melalui peraturan hukum memiliki fungsi untuk menjelaskan strategi pembangunan nasional demi menciptakan iklim yang kondusif untuk meningkatkan kepedulian dan partisipasi berbagai kelompok masyarakat. Menurut Sokanto (1980:118), peraturan hukum memiliki fungsi sebagai *social engineering* yaitu hukum sebagai sarana yang ditujukan untuk mengubah perilaku masyarakat sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan sebelumnya. Maka untuk menciptakan tatanan kehidupan yang sesuai dengan tujuan diperlukan kesadaran hukum dari masyarakat agar mampu bersikap bijaksana terhadap kebijakan yang dikelurkan oleh pemerintah.

Dengan adanya administrasi kependudukan diharapkan masyarakat dapat teridentifikasi mobilitasnya. Administasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam kepengurusan dokumen penting dan data kependudukan. Salah satu dokumen itu ialah akta kematian. Akta kematian diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan hal penting untuk kemudian hari apabila diperlukan (Maluku & Provinsi, n.d.). Akta kematian dapat digunakan sebagai syarat bagi keperluan pengurusan dokumen lain seperti kepentingan menentukan ahli waris, pensiunan, klaim asuransi, dan syarat perkawinan bagi keluarga jenazah.

Ditemukan belum maksimalnya proses penerbitan akta kematian karena masih banyak warga yang belum sadar akan pentingnya akta kematian sebagaimana yang telah terjadi di Kelurahan Medokan Semampir. Beberapa kendala yang ditemukan di Kelurahan Medokan Semampir yaitu yang dialami oleh sepasang suami isteri yang berada di kartu keluarga yang berbeda. Diketahui sang suami beralamat di Kelurahan Medokan Semampir, sedangkan sang isteri beralamat di kelurahan lain. Saat suami meninggal yang seharusnya menjadi pelapor adalah isteri atau keluarga lain yang berada pada satu kartu keluarga yang sama. Sedangkan, pada saat itu kartu keluarga sang suami bersama orang tuanya yang sudah meninggal. Untuk memenuhi syarat sah sebagai pelapor maka sang isteri perlu melampirkan surat nikah mereka.

Kendala lain yang ditemukan di Kelurahan Medokan Semampir yaitu salah satu warga memiliki kerabat yang sudah meninggal selama beberapa bulan terakhir. Namun, warga tersebut baru melaporkan kematian jenazah setelah lebih dari 30 hari, yang mana hal ini telah disebutkan pada Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 5 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Pasal 53 Ayat 1 bahwa Setiap kematian wajib dilaporkan oleh keluarganya atau Ketua RT kepada instansi pelaksana setempat paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal kematian. Warga tersebut menganggap bahwa akta kematian merupakan bukan dokumen yang begitu penting bagi dirinya dan keluarga. Warga tersebut

menganggap akta kematian hanya dibutuhkan oleh warga yang berada di golongan ekonomi kelas menengah atas untuk mengurus ahli waris.

Dengan adanya beberapa kasus tersebut, maka Kelurahan Medokan Semampir melakukan beberapa upaya agar terciptanya tatanan kehidupan di dalam masyarakat secara kondusif yaitu seperti berikut.

- a. Melakukan kegiatan sosialisasi mulai tingkat RT dan RW kemudian mereka dapat menyampaika kepada warganya melalui pesan pada *WhatsApp Group*.
- b. Melakukan kegiatan Program Sayang Warga setiap hari Selasa setelah jam kerja operasional Kelurahan. Kegiatan ini diadakan di Balai RW maupun Balai RT, sehingga warga yang baru memiliki waktu luang setelah bekerja dapat berkesempatan untuk mengurus keperluan administratif kependudukan di dekat lingkungannya.
- c. Melakukan kegiatan Program Kalimasada dibantu oleh setiap RT secara *door to door* rumah-rumah warga, sehingga data-data yang ada di Kalimasada segera *ter-update*.
- d. Melakukan kegiatan Pelayanan Balai RW pada saat jam kerja operasional Kelurahan di tiap Balai RW ataupun Balai RT seluruh wilayah Kelurahan Medokan Semampir. Dengan adanya program ini diharapkan warga tidak perlu kesulitan menuju ke Kelurahan karena di dekat rumah warga telah disediakan pelayanan administrasi kependudukan di Balai RW ataupun Balai RT.
- e. Melakukan kegiatan Jemput Bola di tiap-tiap RW dengan memberikan pembekalan serta pengetahuan kepada para warga agar terbentuk suatu tindak laku yang sesuai dengan apa yang diharapkan

Solusi yang telah dilakukan oleh Kelurahan Medokan Semampir dibantu oleh RT dan RW sebagai pemimpin lingkungan, sehingga warga dapat semakin paham dan sadar tentang pentingnya dokumen Akta Kematian sebagai syarat kepengurusan ahli waris dan keperluan penting lainnya bagi masa mendatang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan, pengamatan, dan pengalaman lapangan penulis selama melaksanakan kegiatan Magang Program MSIB yang dilaksanakan selama 4 bulan kalender dengan masa penilaian mulai dari 28 Februari – 30 Juni 2023 di Kelurahan Medokan Semampir, maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa Prosedur Sistem Pelayanan Publik Penerbitan Akta Kematian dalam Meningkatkan Tertib Adminduk di Kelurahan Medokan Semampir telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa pelaksanaan pendataan dan kepengurusan syarat dokumen untuk permohonan akta kematian cukup baik. Petugas Kelurahan Medokan Semampir cukup jelas dan tegas dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya dalam melayani warga yang memiliki kesulitan dalam pengajuan akta kematian. Mulai dari aspek pemahaman, sarana dan prasana dalam proses permohonan akta kematian pegawai memiliki latar belakang pengalaman yang baik.

Namun dari hasil observasi dan wawancara kepada warga ditemukan masalah seperti 1 (satu) keluarga yang berbeda Kartu Keluarga sehingga diperlukan

tambahan syarat dalam kepengurusan permohonan Akta Kematian, yaitu berupa surat nikah sebagai tanda bukti bahwa mereka benar satu keluarga atau pasangan suami dan isteri. Ada pula masalah lain yang ditemukan seperti warga yang mengulur waktu untuk mengurus permohonan Akta Kematian karena menganggap hal ini tidak terlalu dibutuhkan. maka penulis mencoba memberikan saran dan rekomendasi yang kiranya bermanfaat bagi Kelurahan Medokan Semampir terkait pengajuan Akta Kematian dan upaya yang telah dilaksanakan selama penulis mengikuti kegiatan magang, antara lain seperti pejabat yang berwenang dalam hal ini pihak petugas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Medokan Semampir harus bersungguh-sungguh dalam melaksanakan tugas yang telah menjadi tanggung jawab dan kepercayaan warga setempat. Serta, petugas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Medokan Semampir dapat memaksimalkan kinerjanya, dengan meningkatkan kualitas kerja dalam menjalankan program-program yang dilaksanakan agar dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

Putra, I. G. M. D. (2010). SIKAP TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MASYARAKAT DESA PANJI, KECAMATAN SUKASADA, KABUPATEN BULELENG BERDASARKAN UU NO 23 TAHUN 2006. *Jurnal IKA*, 8(2).

Rahmatullah, D. (2020). Implementasi Penerbitan Akta Kematian Secara Daring Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur.

Soselisa, J. F. (2021). Partisipasi Masyarakat Terhadap Penerbitan Akta Kematian Dalam Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tengah Provinsi Maluku (Doctoral dissertation, IPDN Jatinangor).

Tarantika, H. V., & Megawati, S. (2022). Evaluasi Layanan Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang (Klampid) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya. *Publika*, 10(Evaluasi Layanan Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang), 1123–1136. file:///C:/Users/GRAHA/Downloads/document (2).pdf

Triningsih, A., Hardini, H. K., & Saaiman. (2018). Implementasi Pelayanan Publik Dalam penerbitan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Blitar. 14.