KUALITAS PELAYANAN DALAM PENERBITAN AKTA KEMATIAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA CIREBON

Safitri Indryani¹, Nurudin Siraj², Moh. Sutarjo³, Aghnia Dian Lestari⁴

^{1,2,3}Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Budaya, Universitas Swadaya Gunung Jati,
Cirebon, Indonesia

⁴Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Budaya, Universitas Swadaya Gunung Jati,
Cirebon, Indonesia

Email: safitriindryani58@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi dilapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam penerbitan surat akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon sudah diterapkan dimensi *Tangibel*, *Realiability*, *Responsiviness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Dan faktor penghambatnya yaitu (1) sumber daya manusia yang kurang (2) sarana dan prasarana yang kurang memadai (3) kesadaran masyarakat, sedangkan faktor pendukungnya adalah adanya regulasi yang ditetapkan pemerintah yang dianggap fondasi dari apa yang dikerjakan. Faktor pendukung lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan yaitu layanan antrian online via Whatsaapp.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Bukti langsung, Kehandalan DayaTanggap, Jaminan dan Empati, Kepuasan Masyarakat, Kinerja Pelayanan.

LATAR BELAKANG MASALAH

Setiap negara yang berdaulat memiliki kewenangan untuk melakukan perlindungan serta pengakuan kepada warga masyarakatnya. Indonesia sendiri ssebagai negara yang berdaulat, berdasarkan dasar negara indonesia yaitu Pancasila dan juga Undang-

Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, memiliki kewajiban untuk melindungi dan melakukan pengakuan kepada warganya dengan melalui suatu sistem kependudukan yang diharapkan dapat memenuhi hak masyarakat dalam pengakuan status pribadi dirinya dan juga status hukum

yang melindunginya. Penduduk merupakan salah satu unsur penting dalam pembangunan suatu bangsa maupun pembangunan yang berlangsung di tiap-tiap daerah negara tersebut. Suatu pembangunan yang menitik beratkan pada faktor manusianya sebagai pendorong gerakan pembangunan tidak akan berhasil bila tidak memiliki data jumlah penduduk yang tepat dan mengetahui bagaimana struktur yang ada pada lingkup penduduk.

Dalam pembuatan akta kematian sebenarnya sangat mudah yaitu masyarakat hanya melaporkan jika ada kematian pada ketua RT/RW, Lurah dan camat agar bisa diproses. Masalah yang sering ditemukan dalam pembuatan akta kematian adalah: (1) Proses pembuatan Akta Kematian yang memakan waktu yang relatif lama, (2) Ketersediaan ruang pelayanan dan ruang tunggu (antrian) yang sempit sehingga menyebabkan sebagian masyarakat pengguna layanan harus menunggu di luar gedung, dan (3) Pendaftaran pelayanan secara online yang memakan waktu relatif lama.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan

adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dengan teknik pengambilan data melalui wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen. Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. (Sugiyono, 2009)

Adapun teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling* sehingga terdapat informan kunci dan informan pendukung. Adapun rincian informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah terdiri (1) Informan Kunci (*Key Informan*) yaitu Kepala Dinas di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon, (2) Informan Pendukung (*Supporting Informan*) yaitu pegawai yang melayani pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon, dan masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

a. Observasi

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian untuk

melakukan pengamatan secara langsung di lapangan.

b. Wawancara

Teknik ini dilakukan dengan menyiapkan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang memuat pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen yang mendukung penelitian contohnya yaitu foto mengenai bagaimana kondisi ruang pelayanan publik, buku Standar Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon, Peraturan Walikota Cirebon tentang Uraian Tugas Unsur Organisasi Terendah Pada Kecamatan, struktur organisasi, jumlah pegawai, profil Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tertulis yang berhubungan dengan penelitian.

Teknik analisis data yang

digunakan dalam analisis kuantitatif memiliki beberapa tahap yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Dalam Penerbitan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon

Berdasarkan hasil Observasi peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon bahwasanya kualitas dalam penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon itu sudah cukup baik. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen berfungsi memberikan layanan langsung kepada masyarakat dibidang pelayanan dan salah satunya pembuatan akta kematian.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan penulis menggunakan teori dari Parasuraman. (Hardiansyah, 2011) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu:

1. *Tangible* (Berwujud)

Salah satu aspek yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas ialah kelengkapan sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana merupakan unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu pelayanan publik karena menunjang kepuasan masyarakat dalam memfasilitasi kebutuhannya. Selain itu sarana dan prasarana yang lengkap juga akan mempengaruhi pegawai dalam melayani masyarakat. *Tangible* mempunyai 3 parameter, yaitu:

a. Fasilitas Fisik

Segala sesuatu yang berupa benda atau yang dapat dibedakan mempunyai peranan dapat memudahkan dan melancarkan sesuatu fisik disebut juga dengan fasilitas materil, karena fasilitas ini

dapat memberikan kemudahan dan kelancaran bagi sesuatu usaha dan biasanya diperlukan sebelum suatu kegiatan berlangsung maka dapat pula disebut sebagai sarana materill. Apabila dikaitkan dengan pendidikan maka fasilitas materill meliputi perabotan, ruang kelas, perabotan kantor TU, perabotan laboratorium, perpustakaan dan ruang kelas dan ruang praktek, alat pelajaran, media pendidikan, dan lain-lain.

b. Kelengkapan Peralatan

Kelengkapan peralatan berbentuk tempat yang gunanya untuk mendukung berjalannya pekerjaan. Istilah peralatan mengacu pada mesin, perabot dan peralatan kantor, kendaraan komputer, perangkat elektronik dan mesin perkantoran.

c. Penampilan Petugas

Penampilan petugas yang meyakinkan akan mampu menciptakan kesan yang baik dimata para pelanggan, selain itu menurut

manajemen petugas atau pegawai merupakan center point yang menjadi salah satu perhatian pelanggan ketika mereka menikmati layanan ataupun fasilitas sesuatu organisasi bisnis.

2. *Realibility* (Kehandalan)

Suatu pelayanan yang baik dan berkualitas perlu memiliki kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam pelanggan. Kehandalan (*Realibility*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan. *Realibility* mempunyai 3 parameter yaitu kemampuan petugas, standar pelayanan dan kecermatan dalam pelayanan.

a. Kemampuan Petugas

Tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil observasi bahwa mengenai kemampuan

petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon sudah memenuhi standar.

b. Standar Pelayanan

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau dan terukur.

c. Kecermatan dalam Pelayanan

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan yang baru.

3. *Responsiviness* (Ketanggapan)

Ketanggapan atau *responsiviness*

pegawai di kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon sangat berhubungan dengan aspek kesigapan pegawai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Daya tanggap pegawai di kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon memberikan pelayanan menjadi salah satu aspek yang mempengaruhi penilaian masyarakat atas pelayanan yang diselenggarakan. Responsiviness mempunyai tiga parameter yaitu merespon keluhan masyarakat, melayani dengan cepat, dan melayani dengan tepat dan cermat.

a. Merespon Keluhan Masyarakat

Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang, pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon.

b. Melayani Dengan Cepat

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Pelayanan yang tepat, dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai.

c. Melayani Dengan Tepat dan Cermat

Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menjadi menunggu. Tetapi tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

4. Assurance (Asuransi)

Menjalin hubungan atau komunikasi saja tidak cukup untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, akan tetapi petugas di kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon juga harus dapat memegang kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan memberikan jaminan-jaminan, seperti jamina tepat waktu, jaminan kepastian, dan biaya dalam pelayanan.

a. Jaminan Biaya

Saat mengurus keperluan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, tidak semua mengeluarkan biaya untuk mengurusnya. Tergantung jenis pelayanannya.

b. Jaminan Kepastian Biaya

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon telah memberikan jaminan kepastian biaya terhadap masyarakat. Masyarakat mendapatkan jaminan biaya pelayanan administrasi, sehingga dengan adanya kepastian biaya yang diberikan membuat peserta

merasa aman.

5. Emphaty (Empati)

Dimensi Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan, dari dimensi empati ini dapat harus dipenuhi.

a. Ramah Sopan Santun

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna pelayanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan. Keramahan dan sikap sopan santun pegawai

pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah dan sopan santun.

b. Deskriminatif

Pada proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak membeda-bedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membedabedakan maksudnya, ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama dan harus sesuai nomer antrian.

B. Faktor Pendukung dan Hambatan dalam Pelayanan Penerbitan Surat Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon

Menurut *lewin* dalam teori *force*

field analysis sebelum adanya sebuah hasil maka ada gaya yang menguntungkan untuk berubah yakni faktor pendorong dan adanya faktor yang menahannya yaitu hamabatn untuk berubah sehingga menjadi salah sesuatu keadaan yang diinginkan.

C. Upaya Dalam Menyelesaikan Hambatan Surat Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon

Efisiensi berkenan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu. Hal tersebut merupakan untuk menghasilkan tingkat efektivitas dengan usaha apa yang dilakukan untuk mencapai efektivitas tersebut. Berdasarkan hasil wawancara yaitu Sosialisasi dianggap sangat penting dikarenakan masyarakat Kota Cirebon dianggap kesadaran yang rendah dalam mengurus akta kematian. Dari wawancara yang dilakukan kepada narasumber, sebenarnya masyarakat sudah mengetahui kegunaan dan pentingnya memiliki akta kematian upaya-upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Cirebon sebagai berikut:

- a. Melakukan usaha berupa sosialisasi program pembuatan akta kematian dan memberikan akses pembuatan akta kematian melalui pelayanan Online,
- b. Penyedia jasa dapat melakukan tiga tahap dalam pengendalian kualitas, yaitu: a) melakukan seleksi personil dengan baik; b) melakukan standarisasi proses pelaksanaan jasa di seluruh organisasi; c) memantau kepuasan pelanggan melalui sistem saran dan keluhan, survey pelanggan, *ghost shopping*, sehingga pelayanan yang kurang baik dapat diketahui dan kemudian diperbaiki (Soeprapto, 2002)
- c. Dalam wawancara, salah satu upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon dalam melakukan penyuluhan dan pengaduan melalui call center Disdukcapil Kota Cirebon menggunakan aplikasi Whatsapp.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian yang telah diuraikan maka terdapat kesimpulan,

yaitu (a) Kualitas pelayanan dalam penerbitan surat akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon sudah optimal dan cukup baik, (b) Bahwa sudah ada upaya yang dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon, meskipun dalam pelaksanaannya terdapat faktor pendukung dan penghambat, dan (c) Upaya-upaya yang dilakukan adalah adanya kejelasan persyaratan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian dengan prosedur yang mudah dan jelas, waktu penyelesaian pelayanan akta yang sesuai dengan standar pelayanan, pembangunan sistem database yang memadai dan penyediaan system online dan offline dalam pelayanannya, adanya sosialisasi secara rutin dan terprogram, dan adanya penanganan pengaduan. Sementara faktor pendukungnya adalah layanan antrian online yang mempermudah masyarakat dalam penerbitan akta kematian secara mandiri via online. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat adalah keterbatasan jumlah tenaga SDM, sarana dan prasarana yang kurang memadai, kesadaran masyarakat yang masih cenderung rendah.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Prastowo. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Bayumedia Publishing.
- Hardiansyah. 2018. *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Garva Media
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Garva Media
- Pasalong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Istianto. Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mita Wacana Media
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metode Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah cet., Ke-11*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Moenir, A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitataif dan Kuantitatif (Edisi kedua)*. Yogyakarta: Erlangga
- Mulyadi, Deddy. 2016. *Administrasi Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: UnpadPres
- Azwar, Saifuddin. 2015. *Metode Penelitian, cet. Ke-16*. Yogyakarta: Pusaka Pelajar.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RND*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta
- Suharsimi. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- W. Gulo. 2007. *Metode Penelitian, cet, Ke-7*. Jakarta: PT Grasindo
- Ali, Zainuddin. 2014. *Metode Penelitian Hukum, cet. Ke-5*. Jakarta: Sinar Grafika

Perundang-undangan

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 Pasal 13 Tentang Nomor Induk Kependudukan
- Peraturan Walikota Cirebon Nomor 4 tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 16 tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Cirebon.
- Nixon Edwar Samuel Tude, Novie R. Pioh, Welly Waworundeng (2020), *Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara*. Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Volume4 No. 4 Tahun 2020 Fakultas Ilmu