

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era reformasi, kata perubahan menjadi kata yang sering kita dengar, dimana tuntutan perubahan sering disuarakan, baik oleh individu ataupun oleh anggota kelompok masyarakat lainnya. Tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah, menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluhkan, dan kecewa terhadap tidak layaknya aparatur dalam memberikan pelayanan.

Dalam sejarah perjalanan administrasi publik, pelayanan publik semula dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. Menurut (Hayat, 2017) pelayanan public merupakan upaya memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan regulasi, dan fungsi lembaga tersebut adalah memenuhi kebutuhan masyarakat setempat sesuai dengan kebijakan pemerintah. Pelayanan publik melayani masyarakat secara tepat dan profesional, tanpa memandang apakah pelayanan, produk, atau administrasi tersebut merupakan bagian dari kebutuhan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan, sudah menjadi tugas dan kewajiban negara untuk terus memberikan pelayanan secara optimal, profesional, dan bertanggung jawab. Kualitas pelayanan yang optimal merupakan keinginan seluruh masyarakat untuk menghasilkan pelayanan dengan kualitas pelayanan yang unggul.

Pelayanan publik cenderung menjadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak, baik dari kalangan praktisi maupun ilmuwan, dengan makna yang berbeda-beda. Berbagai pelayanan administratif, seperti pelayanan KTP (Kartu Tanda Penduduk), akta kelahiran, akta perkawinan merupakan pelayanan yang diselenggarakan untuk menjamin hak dan kebutuhan dasar warga negara. Pelayanan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan akte kelahiran sangat vital dalam kehidupan warga karena keduanya menjamin keberadaan, identitas warga, dan hak-hak sipil lainnya. Akta perkawinan menjamin bukti bahwa

seseorang sudah sah dalam pernikahan. Pelayanan seperti itu tentu sangat penting dan menjadi bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh negara.

Ada beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan aparatur kepada masyarakat, mulai dari urusan akta kelahiran sampai dengan urusan surat kematian atau yang dikenal dengan istilah pencatatan sipil. Pencatatan sipil juga merupakan suatu catatan yang menyangkut kedudukan hukum seseorang. Bahwa untuk dapat dijadikan dasar kepastian hukum seseorang maka data atau catatan peristiwa penting seseorang seperti perkawinan, perceraian, kelahiran, kematian, pengakuan anak dan pengesahan anak, perlu didaftarkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Oleh karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah suatu lembaga resmi pemerintah yang menangani hal-hal yang menyangkut peristiwa kependudukan yang sengaja diadakan oleh pemerintah, dan bertugas untuk mencatat, mendaftarkan serta membukukan selengkap mungkin setiap peristiwa penting bagi status keperdataan seseorang.

Dari berbagai pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut salah satunya adalah pelayanan pembuatan akta kematian sebagai bukti yang sah secara hukum atas kematian seseorang. Akta kematian ini berguna untuk keperluan mengurus penetapan ahli waris, mengklaim asuransi dan buku tabungan dan mencegah penyalahgunaan data yang meninggal, misalnya syarat untuk mengurus mengklaim asuransi dan buku tabungan dan sebagai bukti yang sah atas orang tersebut atau legalitas terhadap orang tersebut. Pentingnya akta kematian tersebut tidak langsung membuat semua masyarakat merasa harus membuat akta kematian sehingga dibutuhkan juga motivasi atau dorongan yang diberikan kepada masyarakat tersebut agar mengetahui pentingnya akta kematian dan segera membuat akta kematian tersebut.

Akta Kematian wajib dimiliki bagi penduduk yang mengalami peristiwa kematian dan Akta Kematian sangat penting untuk meningkatkan akurasi data kependudukan. Sayangnya sampai saat ini masih banyak penduduk yang mengabaikan atau kurang paham akan pentingnya Akta Kematian. Hal ini

dapat didedikasikan dari data Survei Penduduk Antar Sensus (Supas) 2022, kepemilikan akta kematian di Baturaja seluruhnya baru mencapai 58,95%. Ternyata yang belum punya akta kematian sekitar 75,1%. Seluruh peristiwa penting yang terjadi dalam keluarga (yang memiliki aspek hukum), perlu didaftarkan dan dibukukan, sehingga baik yang bersangkutan maupun orang lain yang berkepentingan mempunyai bukti yang autentik tentang peristiwa-peristiwa tersebut, dengan demikian maka kedudukan hukum seseorang menjadi tegas dan jelas.

Dalam Pelaksanaan praktik pelayanan akta kematian oleh Dinas Dukcapil banyak keluhan dari masyarakat yang bingung terhadap alur pelayanan dan lambatnya pelayanan yang menghasilkan berbagai pengaduan dari masyarakat yang merasa tidak puas. Sejumlah pengguna layanan menggambarkan pengalaman mereka dengan tingkat kecewa yang signifikan terhadap respons dan efisiensi yang kurang memadai dari instansi pelayanan. bahwa lambatnya pelayanan ini tidak hanya berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat tetapi juga menciptakan ketidakpastian dan frustrasi. Pengguna layanan secara aktif menyuarkan ketidakpuasan mereka melalui beragam pengaduan yang diajukan kepada dinas yang bersangkutan.

Dengan demikian dibutuhkan sebuah pola penyelenggaraan pelayanan publik dalam suatu lembaga terkait yang dapat mempengaruhi baik atau buruknya kualitas pelayanan lembaga tertentu dalam hal ini Dinas Pencatatan Sipil. Pentingnya suatu pelayanan di suatu instansi manapun harus mengutamakan kualitas dari pelayanan itu sendiri baik di instansi swasta maupun di pemerintahan. Pentingnya kualitas pelayanan itu sendiri banyak membawa dampak, dengan pelayanan yang baik di suatu instansi dapat memajukan instansi itu sendiri dan tercapainya kualitas pelayanan itu sendiri.

Dalam pemberian pelayanan publik bagi masyarakat, adalah yang penting untuk dapat mengukur sejauh mana pelayanan tersebut bagi masyarakat, apakah pelayanan yang diberikan berkualitas atau tidak berkualitas. Hal ini menjadi sangat penting untuk dilakukan agar menjadi bahan perbaikan dan pengembangan bagi pihak pemberi layanan maupun masyarakat sebagai penerima

layanan. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur kualitas pelayanan akta kelahiran di Kota Baturaja ialah teori yang dikemukakan oleh Zeithaml-Parasuraman-Berry.

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (dalam (Hardiansyah, 2018)) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi yaitu: *Tangibles* (bukti fisik), kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, *Reliability* (kepercayaan), kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, *Responsiveness* (daya tanggap), kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen, *Assurance* (jaminan), kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen, *Emphaty* (empati), sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Pelayanan saat ini masih kurang dari yang diinginkan dan belum sesuai dengan kualitasnya, walaupun sudah berjalan dengan semestinya (<https://g.co/kgs/mwZs5jY>, dilihat pada tanggal 04 Februari 2024, 11.56 WIB). Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah itu masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa. Pelayanan publik perlu dilihat sebagai usaha pemenuhan kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat. Dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya yang diselenggarakan oleh pemerintah semata tetapi juga oleh penyelenggara swasta.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja ialah lembaga yang menyelenggarakan layanan publik di sektor kependudukan dan catatan sipil yang dipimpin oleh kepala dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui sekretaris daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten OKU sebagai organisasi yang telah

mengimplementasikan pengurusan pelayanan administrasi disampaikan langsung ke dinas tanpa memerlukan akses internet. Namun seiring berjalannya waktu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja terus melakukan inovasi pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yaitu, menyediakan layanan *online* melalui *WhatsApp* untuk mempermudah masyarakat yang hendak melakukan proses administrasi kependudukan. Kutipan ini diambil dari publiknusanantara.com Pada Jum'at 10 September 2021:

Yanizi Mengemukakan Bahwa Sistem layanan pengurusan dokumen kependudukan secara online ini dirancang untuk memudahkan masyarakat yang ingin membuat dokumen kependudukan. Masyarakat dapat memproses dokumen kependudukan secara online ataupun lewat WhatsApp yang dipasang di pintu masuk Dinas kependudukan dan pencatatan sipil, (Kepala Bidang pelayanan pendaftaran penduduk, 2021).

Berdasarkan keterangan tersebut, pelayanan pembuatan akta kematian sudah berbeda dengan tahun sebelumnya. Saat ini pelayanan pembuatan akta kematian sudah dilakukan via *online*. Setiap Masyarakat yang ingin membuat akta kematian dapat menghubungi kontak *WhatsApp* yang tertera. Masyarakat dapat bertanya-tanya memastikan terlebih dahulu berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melengkapi data akta kematian sehingga, masyarakat tidak harus lagi repot mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Baturaja. Berikut nomor layanan *online WhatsApp* Disdukcaapil Kota Baturaja.

Adapun persyaratan yang harus dilengkapin oleh pembuatan akta kematian di Disdukcapil yaitu mengisi formulir akta kematian, fotocopi surat kematian dari dokter, dan fotocopi KK/KTP yang meninggal dunia serta masih ada lagi berkas pendukung lainnya. Sesudah masyarakat melengkapi persyaratan pembuatan akta kematian selanjutnya masyarakat menghubungi loket pendaftaran akta kematian untuk mengirim berkas persyaratan melalui *WhatsApp*, Anda akan menerima pesan balasan dari perwakilan layanan setelah mengirimkan dokumen yang sesuai dengan persyaratannya.

Namun, pada praktiknya pelaksanaan pelayanan akta kematian oleh Dinas Dukcapil Kota Baturaja justru menimbulkan permasalahan baru bagi Dinas

Dukcapil masih ada keluhan dari masyarakat pengaduan lamanya balasan pesan masyarakat untuk pembuatan akta kematian sehingga menimbulkan kebingungan masyarakat, bahkan ada yang mengeluhkan pelayanan sudah *online* namun jawaban chatnya langsung datang ke Disdukcapil saja. Selain itu, masyarakat masih bingung mengenai kontak *WhatsApp* yang bisa dihubungi saat proses layanan berlangsung sehingga, prosedur pelaksanaan pembuatan akta kematian secara *online* sudah ada namun, sosialisasinya kepada masyarakat masih kurang, (sumber dari disdukcapil.okukab.go.id, dilihat pada Kamis, 9 November 2023, Jam 19.40 WIB). Hal ini menyebabkan masyarakat masih ada yang mengeluhkan layanan pembuatan akta kematian. Keluhan tersebut berupa pengaduan belum terkirimnya pesan masyarakat yang ingin membuat akta kematian. Hal ini menimbulkan kebingungan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan pembuatan akta kematian.

Selain persoalan terkait metode pelayanan terbaru melalui *WhatsApp* Disdukcapil Kota Baturaja menghadapi kendala dalam sarana dan prasarana. Meskipun Disdukcapil Kota Baturaja telah menyediakan ruang tunggu yang nyaman didalam gedungnya, masyarakat masih menyampaikan keluhan terkait fasilitas tersebut. Masyarakat yang ingin mengambil dokumen administrasi kependudukan masih ada antrian di luar Dinas karena antrian di dalam gedung sudah penuh. Dinas Dukcapil Kota Baturaja belum menyediakan tempat menunggu di luar dinas sehingga masyarakat masih merasa tidak nyaman. Akibat ketidakpastian informasi terkait sistem pelayanan baru dan kerumitan dalam proses layanan yang masih ada, masih banyak masyarakat yang mendatangi Dinas Dukcapil Kota Baturaja untuk mengeluarkan akta kematian. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis, menjelaskan, dan mengukur mutu pelayanan pembuatan akta kematian pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja.

Berdasarkan fakta fenomena latar belakang maka penulis tertarik untuk mengukur kualitas pelayanan yang berjudul **“Persepsi Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja”**.

1.2 Rumusan Masalah

Masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan Akta Kematian Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan permasalahan tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk “menganalisis dan menjelaskan kinerja pelayanan pembuatan akta kematian Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja”.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pemahaman dan perkembangan ilmu pengetahuan, serta meningkatkan pelayanan publik secara *online*.

2. Secara Praktis

a. Bagi Dinas Dukcapil Kota Baturaja, temuan dari penelitian ini memiliki potensi untuk dapat membantu memperjelas faktor-faktor yang harus dipertimbangkan ketika meningkatkan layanan *online*, khususnya yang terkait dengan akta kematian, bagi Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kota Baturaja. Pelayanan untuk mencapai hasil yang prima, yaitu masyarakat pelayanan yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

b. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan referensi bagi penelitian selanjutnya yang serupa mengenai kualitas pelayanan secara *online*.

c. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengetahuan mengenai pelayanan pembuatan akta kematian. Diharapkan penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi

terhadap pengembangan ilmu pengetahuan Dalam merumuskan teori pelayanan publik dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga menghasilkan birokrasi yang didambakan masyarakat.