

EFEKTIVITAS PELAYANAN PENCATATAN DAN PENERBITAN AKTA KEMATIAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN INDRAGIRI HULU

Refli Ananda¹ & Sri Maulidiah²

^{1,2}Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau, Pekanbaru, Indonesia

*Email Korespondensi: refliananda@student.uir.ac.id

ABSTRACT

This study aims to evaluate the effectiveness of death certificate registration and issuance services at the Department of Population and Civil Registration of Indragiri Hulu Regency. The analysis is based on Sutrisno's (2010) theory of service effectiveness, which includes five main indicators: goal achievement, service quality, efficiency, flexibility, and public satisfaction. A descriptive qualitative approach was employed, with data collected through observation, in-depth interviews, and documentation. The findings indicate that the service has been implemented according to established procedures and is effective in terms of meeting targets and increasing certificate issuance. However, several obstacles were identified, such as limited public outreach, low public understanding of service procedures, and delays exceeding service standards. The study recommends increasing public education efforts, enhancing staff training, and reformulating service procedures to be more adaptive and efficient.

Keyword: *Effectiveness, Public Service, Death Certificate, Civil Registry.*

PENDAHULUAN

Pencatatan sipil merupakan fungsi pemerintahan yang krusial untuk menjamin hak-hak sipil warga negara (AbouZahr 2015). Dalam sistem hukum seperti Indonesia, pengakuan status hukum seseorang harus didukung oleh dokumen kependudukan yang sah dan terverifikasi secara administratif. Salah satu layanan administrasi sipil yang paling penting adalah pencatatan dan penerbitan akta kematian. Dokumen-dokumen ini tidak hanya berfungsi sebagai bukti hukum kematian seseorang, tetapi juga sebagai dasar untuk berbagai proses hukum, seperti klaim warisan, perubahan status keluarga, pensiun bagi ahli waris, dan pemutakhiran data pendaftaran pemilih. Oleh karena itu, ketersediaan akta kematian sangat penting untuk menjaga ketertiban administrasi dan mendukung kebijakan publik berdasarkan data demografi yang akurat.

Dalam pelaksanaannya, pencatatan dan penerbitan akta kematian di Indonesia diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) sebagai instansi pelaksana di tingkat daerah. Di Kabupaten Indragiri Hulu, Disdukcapil memiliki tanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan tersebut secara cepat, akurat, dan tanpa biaya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Berdasarkan data Disdukcapil setempat, terjadi peningkatan signifikan jumlah akta kematian yang diterbitkan dalam tiga tahun terakhir, yakni dari 1.376 akta pada tahun 2022 menjadi 2.030 akta pada tahun 2024. Peningkatan ini mencerminkan kesadaran masyarakat yang mulai tumbuh serta perbaikan dari sisi administrasi layanan. Namun demikian, efektivitas pelayanan masih menghadapi tantangan, seperti keterbatasan sosialisasi, rendahnya literasi masyarakat mengenai pentingnya dokumen kematian, dan waktu pelayanan yang kadang tidak sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan.

Dalam praktiknya, pendaftaran dan penerbitan akta kematian di Indonesia dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) di tingkat daerah. Di Kabupaten Indragiri Hulu, Disdukcapil bertanggung jawab untuk memberikan layanan ini secara cepat, akurat, dan gratis sesuai peraturan perundang-undangan. Berdasarkan data Disdukcapil setempat, terdapat peningkatan

signifikan jumlah akta kematian yang diterbitkan dalam tiga tahun terakhir, dari 1.376 akta pada tahun 2022 menjadi 2.030 akta pada tahun 2024. Pertumbuhan ini mencerminkan meningkatnya kesadaran masyarakat dan perbaikan administrasi pelayanan. Namun, efektivitas pelayanan masih menghadapi tantangan, seperti terbatasnya jangkauan publik, rendahnya literasi tentang pentingnya dokumen kematian, dan waktu pelayanan yang terkadang melebihi standar yang ditetapkan (Setel et al. 2007).

Efektivitas pelayanan publik dapat diukur melalui beberapa indikator, antara lain pencapaian tujuan, kualitas pelayanan, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan publik (Boyne, 2003). Dalam konteks ini, efektivitas tidak hanya berarti pencapaian target kuantitatif, tetapi juga mencerminkan kualitas interaksi antara pemerintah dan warga negara sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, penting untuk melakukan evaluasi mendalam terhadap proses, hambatan, dan strategi peningkatan pelayanan pencatatan akta kematian di Kabupaten Indragiri Hulu.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana efektivitas layanan pencatatan dan penerbitan akta kematian telah dilaksanakan di Disdukcapil Kabupaten Indragiri Hulu, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor penghambat yang memengaruhi kualitas layanan. Temuan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi, baik secara ilmiah maupun praktis, bagi peningkatan tata kelola pelayanan publik dalam administrasi kependudukan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai efektivitas pelayanan pencatatan dan penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu. Pendekatan kualitatif dipilih karena sesuai untuk mengkaji fenomena sosial yang kompleks dan dinamis, terutama yang berkaitan dengan pengalaman masyarakat dan kinerja birokrasi publik.

Lokasi penelitian ditetapkan secara purposive, yakni di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu, Provinsi Riau. Pemilihan lokasi ini didasarkan atas relevansi institusi tersebut sebagai lembaga pelaksana pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pencatatan dan penerbitan akta kematian.

Informan dalam penelitian ini terdiri dari pegawai yang terlibat langsung dalam pelayanan akta kematian dan masyarakat yang pernah mengurus akta kematian. Teknik penentuan informan dilakukan secara purposive, dengan mempertimbangkan kapasitas, pengalaman, dan pengetahuan mereka terhadap topik yang diteliti. Informan utama terdiri dari Kepala Bidang Pencatatan Sipil, sedangkan informan pendukung berasal dari masyarakat pengguna layanan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi langsung terhadap proses pelayanan, wawancara mendalam dengan informan kunci, serta dokumentasi terhadap arsip dan data sekunder yang relevan. Teknik ini dilakukan untuk memperoleh data yang bersifat deskriptif, komprehensif, dan kontekstual.

Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan untuk menyaring informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif untuk memudahkan pemahaman terhadap pola dan hubungan antar variabel. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan secara induktif berdasarkan temuan empiris di lapangan.

Dengan demikian, metode penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran objektif mengenai efektivitas pelayanan publik dalam pencatatan dan penerbitan akta kematian, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kinerja layanan di lingkup Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas pelayanan pencatatan dan penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu dianalisis melalui lima indikator utama menurut teori efektivitas dari Sutrisno (2010), yakni: pencapaian tujuan, kualitas pelayanan, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan masyarakat.

A. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan merupakan ukuran utama efektivitas pelayanan yang menunjukkan keberhasilan organisasi dalam mencapai target-target yang telah ditetapkan. Dalam konteks pelayanan akta kematian, pencapaian tujuan dinilai dari kesesuaian antara target dan realisasi jumlah akta yang diterbitkan serta strategi peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelaporan kematian.

a. Hasil yang ingin dicapai

Realisasi penerbitan akta kematian di Kabupaten Indragiri Hulu menunjukkan progres Realisasi penerbitan akta kematian di Kabupaten Indragiri Hulu menunjukkan progres yang mendekati target instansi. Berdasarkan data dari Disdukcapil Indragiri Hulu, jumlah akta kematian yang diterbitkan meningkat dari 1.376 pada tahun 2022 menjadi 2.030 pada tahun 2024. Hal ini menunjukkan adanya pencapaian positif dari sisi kuantitas. Peningkatan ini juga mencerminkan tumbuhnya kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kematian.

Peningkatan kesadaran masyarakat serta kebutuhan administratif menjadi faktor pendorong terhadap peningkatan permohonan. Sosialisasi yang dilakukan instansi serta kerja sama dengan rumah sakit dan kelurahan turut mendukung pencapaian tersebut.

Meski demikian, keterbatasan informasi masih menjadi tantangan dalam menjangkau seluruh masyarakat. Pencapaian tujuan telah menunjukkan hasil yang cukup baik. Disdukcapil mampu memenuhi target penerbitan akta kematian, meskipun perlu penguatan dari sisi penyebaran informasi untuk menjangkau masyarakat lebih luas. (AbouZahr 2015) menekankan bahwa keberhasilan sistem pencatatan sipil tidak hanya ditentukan oleh jumlah dokumen yang diterbitkan, tetapi juga oleh kemampuan menjangkau seluruh kelompok masyarakat tanpa diskriminasi.

B. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan merujuk pada keandalan dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan yang sesuai prosedur, cepat, dan ramah. Layanan yang berkualitas berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan.

a. Tingkat Keandalan Pelayanan

Pelayanan penerbitan akta kematian telah dilakukan sesuai dengan standar operasional prosedur. Prosesnya sistematis dan mengikuti alur yang telah ditetapkan, mulai dari penerimaan berkas hingga verifikasi dan penerbitan dokumen. Hal ini menunjukkan bahwa aspek keandalan telah dipenuhi secara administratif. Kualitas Pelayanan mencerminkan tingkat keandalan dan profesionalisme petugas dalam memberikan layanan yang sesuai dengan standar operasional.

b. Daya tanggap petugas

Pelatihan diberikan kepada petugas untuk meningkatkan kompetensi teknis dan sikap pelayanan, seperti ramah dan komunikatif. Namun, terdapat catatan dari masyarakat terkait kurangnya ketelitian petugas saat pelayanan ramai serta perilaku kurang profesional karena penggunaan ponsel selama bekerja. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum

sepenuhnya optimal. Secara prosedur pelayanan telah berjalan baik, namun masih terdapat kelemahan pada aspek sikap dan ketelitian petugas. Perlu peningkatan pengawasan dan pembinaan lebih lanjut.

(Van de Walle & Bouckaert, 2003) menyatakan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan sangat dipengaruhi oleh interaksi langsung dengan petugas. Oleh karena itu, peningkatan sikap profesional dan pelatihan pelayanan publik menjadi krusial untuk menjaga kepercayaan masyarakat.

C. Efisiensi

Efisiensi menggambarkan kemampuan instansi dalam menggunakan sumber daya secara optimal, baik dari sisi waktu maupun biaya, tanpa mengurangi kualitas pelayanan dan efisiensi berarti pelayanan dilakukan dalam waktu singkat dan tanpa pemborosan sumber daya (Hutasoit dan Pribadi 2023).

a. Waktu

Sesuai SOP, akta kematian dapat diterbitkan dalam waktu 45 menit. Namun, temuan di lapangan menunjukkan bahwa beberapa masyarakat harus menunggu hingga dua hari. Ini menandakan adanya ketidaksesuaian antara prosedur dan pelaksanaannya di lapangan. (Hutasoit dan Pribadi 2023) menegaskan Efisiensi layanan dapat diukur dari kesesuaian antara standar waktu dan kenyataan di lapangan.

b. Biaya

Secara kebijakan, penerbitan akta kematian tidak dipungut biaya. Namun, masih ditemukan praktik penggunaan jasa calo oleh masyarakat, yang menyebabkan munculnya biaya tidak resmi. Hal ini menunjukkan celah dalam pengawasan dan transparansi pelayanan.

Efisiensi pelayanan sudah baik dalam kebijakan, tetapi pelaksanaan masih belum maksimal karena masih ada praktik calo dan ketidaksesuaian waktu layanan.

D. Fleksibilitas

Fleksibilitas menunjukkan kemampuan instansi dalam menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat serta dinamika peraturan yang berlaku. (Sagita et al., 2023) mengemukakan fleksibilitas layanan mencerminkan adaptabilitas birokrasi terhadap kebutuhan lokal.

a. Responsivitas

Instansi bersikap responsif terhadap kendala dokumen masyarakat dengan memberi kesempatan melengkapi persyaratan. Selain itu, setiap regulasi terbaru dari pusat segera ditindaklanjuti untuk menjaga keseragaman kebijakan dan kualitas pelayanan.

Disdukcapil menunjukkan fleksibilitas yang baik dalam menyesuaikan pelayanan terhadap kondisi masyarakat dan kebijakan pusat. Sikap adaptif ini menunjukkan kematangan organisasi dalam menyikapi dinamika pelayanan publik.

E. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat mengukur efektivitas dari sudut pandang pengguna layanan, mencakup aspek prosedur, sikap petugas, dan fasilitas penunjang. (Parwanti et al. 2014) Faktor kenyamanan, sikap petugas, dan fasilitas pendukung turut menentukan kepuasan pengguna layanan.

a. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Secara umum, masyarakat merasa puas terhadap proses pelayanan akta kematian. Pelayanan dianggap mudah dan sesuai prosedur. Namun, beberapa keluhan muncul terkait fasilitas ruang tunggu yang tidak memadai ketika jumlah pemohon meningkat, yang dapat mempengaruhi

kenyamanan pengguna layanan.

Kepuasan masyarakat berada pada tingkat yang cukup baik dari segi proses pelayanan. Namun, aspek kenyamanan fisik masih perlu diperhatikan untuk mendukung pelayanan yang lebih menyeluruh.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan pencatatan dan penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu, dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan telah berjalan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa catatan penting yang perlu menjadi perhatian ke depan.

Dari sisi **pencapaian tujuan**, instansi telah menunjukkan progres yang positif dalam merealisasikan target penerbitan akta kematian setiap tahunnya. Hal ini tidak terlepas dari upaya sosialisasi serta kerja sama dengan berbagai pihak seperti rumah sakit dan kelurahan. Meski begitu, tantangan dalam hal keterbatasan informasi di masyarakat masih menjadi hambatan yang perlu terus diatasi.

Pada indikator **kualitas pelayanan**, prosedur yang diterapkan sudah berjalan sesuai standar operasional, namun dari segi sikap dan profesionalitas petugas masih terdapat kekurangan. Beberapa masyarakat mengeluhkan ketidaktepatan petugas dan kurangnya fokus saat pelayanan, yang berisiko terhadap kesalahan dalam dokumen.

Indikator **efisiensi** menunjukkan bahwa secara kebijakan, pelayanan ini tergolong efisien karena tidak dikenakan biaya dan dapat diselesaikan dalam waktu singkat. Namun demikian, realita di lapangan belum sepenuhnya mencerminkan hal tersebut, sebab masih ditemukan praktik penggunaan jasa calo serta perbedaan waktu penyelesaian yang cukup signifikan antara teori dan pelaksanaannya.

Dalam hal **fleksibilitas**, Disdukcapil telah mampu menyesuaikan prosedur pelayanan dengan kondisi masyarakat, terutama dalam situasi darurat atau ketika dokumen belum lengkap. Adaptasi terhadap perubahan regulasi juga dilakukan secara responsif, yang menunjukkan kesiapan institusi dalam menghadapi dinamika kebijakan.

Terakhir, indikator **kepuasan masyarakat** memperlihatkan bahwa sebagian besar pengguna layanan merasa cukup puas terhadap proses pelayanan yang diberikan. Kendati demikian, aspek fasilitas penunjang seperti ruang tunggu masih perlu dibenahi agar kenyamanan masyarakat selama proses pelayanan dapat lebih ditingkatkan.

Secara keseluruhan, pelayanan pencatatan dan penerbitan akta kematian di Kabupaten Indragiri Hulu telah berjalan efektif dalam banyak hal, tetapi tetap diperlukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan, khususnya dalam peningkatan kualitas SDM pelayanan, pengawasan terhadap praktik tak resmi, serta penguatan fasilitas publik sebagai penunjang utama kenyamanan layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- AbouZahr, Carla. 2015. "Civil registration and vital statistics: progress in the data revolution for counting and accountability." *Lancet (London, England)* 386(10001):1373-85. doi:10.1016/S0140-6736(15)60173-8.Civil.
- Boyne, G. A. (2003). Sources of Public Service Improvement: A Critical Review and Research Agenda. *Journal of Public Administration Research and Theory: JPART*, 13(3), 367-394. <http://www.jstor.org/stable/3525854>
- Hutasoit, Imelda, dan Ari Samudro Pribadi. 2023. "Pelayanan Dokumen Paket Kematian Melalui Program Sedudo Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa

- Timur.” *Jurnal Konstituen* 5(2):106–24. doi:10.33701/jk.v5i2.3743.
- Parwanti, Arum, Joko Pramono, S. Sos, M. Si, Wirid Winduro, dan S. Si. 2014. “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Program Bela Sungkawa Kirim Akta Kematian (Besuk Kiamat) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surakarta Quality of Population Administration Services Condolence Program Sending Death Certificates (Besuk Kiamat) At Department of Population and Civil Registration in the City of Surakarta.”
- Setel, Philip W., Sarah B. Macfarlane, Simon Szreter, Lene Mikkelsen, Prabhat Jha, Susan Stout, dan Carla AbouZahr. 2007. “A scandal of invisibility: making everyone count by counting everyone.” *The Lancet* 370(9598):1569–77. doi:10.1016/S0140-6736(07)61307-5.
- AbouZahr, Carla. 2015. “Civil registration and vital statistics: progress in the data revolution for counting and accountability.” *Lancet (London, England)* 386(10001):1373–85. doi:10.1016/S0140-6736(15)60173-8.Civil.
- Hutasoit, Imelda, dan Ari Samudro Pribadi. 2023. “Pelayanan Dokumen Paket Kematian Melalui Program Sedudo Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur.” *Jurnal Konstituen* 5(2):106–24. doi:10.33701/jk.v5i2.3743.
- Parwanti, Arum, Joko Pramono, S. Sos, M. Si, Wirid Winduro, dan S. Si. 2014. “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Program Bela Sungkawa Kirim Akta Kematian (Besuk Kiamat) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surakarta Quality of Population Administration Services Condolence Program Sending Death Certificates (Besuk Kiamat) At Department of Population and Civil Registration in the City of Surakarta.”
- Boyne, G. A. (2003). Sources of Public Service Improvement: A Critical Review and Research Agenda. *Journal of Public Administration Research and Theory: JPART*, 13(3), 367–394. <http://www.jstor.org/stable/3525854>
- Hutasoit, Imelda, dan Ari Samudro Pribadi. 2023. “Pelayanan Dokumen Paket Kematian Melalui Program Sedudo Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur.”