

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia dijelaskan bahwa tujuan pokok berdirinya negara ini adalah untuk meningkatkan kesejahteraan hidup masyarakat. Hal ini untuk memenuhi tuntutan hak dasar dan hak-hak sipil setiap individu terhadap barang publik, pelayanan publik, dan/atau pelayanan administrasi, negara harus mengembangkan sistem politik yang mendorong pemenuhan standar pelayanan publik yang tinggi. Gagasan ini diperkuat dengan penegasan Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah melalui konsep NPS (The New Public Service) dalam birokrasi. Selain itu, warga negara memiliki hak untuk menjaga kepentingan mereka, pendapat didengar, dan keyakinan dan preferensi dipertimbangkan. Oleh karena itu, setiap orang yang secara politik bertugas memberikan pelayanan publik berhak diadili, ditolak, dan dituntut (Maryam & Cahyani, 2022).

Pelayanan publik di Indonesia masih belum dapat dikatakan optimal, banyak permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaannya, termasuk kurangnya kecepatan dan kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Rukayat, 2017). Masyarakat dapat menilai kualitas suatu layanan, dan pelayanan yang baik akan meningkatkan

kepuasan masyarakat, memperbaiki kualitas layanan, dan membangun kepercayaan terhadap sistem birokrasi dalam pemerintahan. Peningkatan kualitas pelayanan administrasi merupakan hasil akhir dari reformasi birokrasi dalam pemerintahan (Jauhari, Basri, & Shabri, 2015). Dalam Birokrasi Pemerintahan oleh Titin Rohayatin, dkk (22:2017) diungkapkan bahwa masih ada beberapa masalah dalam pelayanan publik di Indonesia, seperti proses pelayanan yang rumit, kurang efisiennya sistem, lambatnya penyelesaian, dan ketidak jelasan waktu penyelesaian.

Banyak orang tidak menyadari betapa pentingnya memiliki dokumen kependudukan. Dokumen kependudukan memainkan peran krusial dalam kehidupan sehari-hari, termasuk akta kelahiran, e-KTP, kartu keluarga, dan akta kematian. Mengetahui rasio jumlah penduduk di Indonesia menjadi hal yang sangat penting, dan cara yang dapat diandalkan untuk memahaminya adalah melalui pencatatan akta. Hal ini diatur dalam Peraturan Daerah Kota Tanjungpinang Nomor 5 tahun 2005 yang mengatur tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil.

Kematian merupakan suatu proses yang tak terelakkan dalam kehidupan setiap manusia, dianggap sebagai bagian dari alur alamiah karena pada akhirnya, setiap individu akan mengalami kematian. Beberapa orang percaya bahwa pembuatan akta kematian tidak memiliki urgensi yang signifikan, dan karena itu, mereka sering menunda proses pengurusannya. Meskipun berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 25

Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, Pasal 1 ayat (10) menyebutkan bahwa "Peristiwa kependudukan adalah setiap kejadian yang dialami oleh penduduk yang harus dilaporkan karena akan berpengaruh terhadap penerbitan kartu tanda penduduk, atau surat keterangan kependudukan lainnya" yang mencakup peristiwa kematian. Meskipun demikian, sebagian masyarakat masih memiliki pandangan bahwa pembuatan akta kematian tidak terlalu penting dan bisa diurus nanti jika memang diperlukan. Sikap kurang peduli terhadap dokumen kependudukan ini dapat memiliki dampak serius, terutama jika peristiwa kematian tidak segera dilaporkan kepada pihak yang berwenang untuk mengurus administrasinya. Hal ini dapat memengaruhi Daftar Pemilih Tetap (DPT) di Komisi Pemilihan Umum (KPU), menciptakan potensi data ganda dan ketidakvalidan data karena nama penduduk yang telah meninggal masih terdaftar dalam DPT KPU. Dengan merujuk pada regulasi di atas, kita dapat menyadari bahwa administrasi kependudukan adalah suatu kewajiban bagi seluruh penduduk Indonesia. Meskipun pada saat ini mungkin sebagian besar masyarakat belum sepenuhnya merasakan manfaat langsung dari pembuatan akta kematian, penting untuk memahami bahwa kepatuhan terhadap proses administrasi ini memiliki dampak positif pada integritas data kependudukan dan pengelolaan berbagai layanan publik.

Undang-undang Nomor 29 Tahun 2009 pasal 2 tentang pelayanan publik menyatakan pelayanan publik dimaksud untuk memberikan

kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggaraan pelayanan publik. Undang undang tersebut mengatur apa yang menjadi hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak, sehingga hubungan keduanya menjadi saling menguntungkan. Pada tahun 2019 telah ditetapkan RPJMD Kota Tanjungpinang tahun 2018- 2023 sebagai penjabaran dari Visi dan Misi Walikota dan Wakil Walikota Tanjungpinang periode 2018-2023. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Tanjungpinang Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah, dan Peraturan Walikota Tanjungpinang Nomor 32 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja mempunyai tugas membantu Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menjadi kewenangan daerah. Sebagai implementasi atas pelaksanaan tugas dan fungsi dan mendukung capaian visi dan misi Walikota dan Wakil Walikota Tanjungpinang, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu menyusun Rencana strategis (Renstra) Perangkat Daerah.

Selama Pandemi Covid-19, instansi pemerintah Kota Tanjungpinang, seperti Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, menghadapi sejumlah permasalahan dalam pengurusan data kependudukan akibat penerimaan informasi yang kurang akurat dan berasal dari sumber yang tidak jelas. Hal ini terlihat dari beberapa masyarakat yang menyerahkan dokumennya kepada pihak lain (melalui perantara) untuk

diurus, menyebabkan penyebaran informasi di masyarakat bahwa Disdukcapil memungut biaya, padahal semua proses pengurusan dokumen tersebut bersifat gratis dan tidak dikenakan biaya apapun. Berdasarkan data, masih terdapat sekitar 500 sampai 600 kepala keluarga yang tinggal di Tanjungpinang namun belum memiliki dokumen kependudukan atau tidak memiliki dokumen kependudukan yang sah (Yoga, 2021).

Pada awal tahun 2020 pertama kali munculnya COVID-19 yang mengharuskan pemerintah kota Tanjungpinang mengeluarkan surat edaran walikota nomor 443.1/1080/61.01/2021 tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Level 3 Corona Disease 2019 di kota Tanjungpinang. Pemerintah kota Tanjungpinang mengambil suatu kebijakan yaitu penyelenggaraan pelayanan dilakukan secara daring maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di kota Tanjungpinang sejak tahun 2020 sudah melakukan suatu inovasi untuk meningkatkan pelayanan pada administrasi kependudukan dalam rangka pencegahan penularan COVID19. Inovasi pelayanan online yaitu program layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui aplikasi WhatsApp. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki standar pelayanan dokumen kependudukan Online melalui WhatsApp yang menjadi adaptasi kebiasaan baru dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

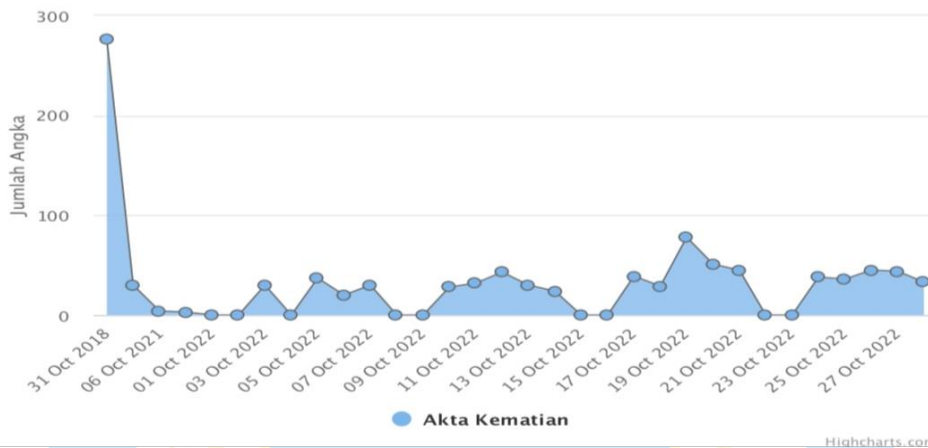
Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kota Tanjungpinang

Kecamatan	Jumlah Penduduk (Jiwa)		
	2021	2022	2023
Bukit Bestari	54 599	54 912	52 590
Tanjungpinang Timur	114 875	120 480	120 320
Tanjungpinang Kota	19 512	19 847	19 220
Tanjungpinang Barat	44 381	44 615	42 710
Kota Tanjungpinang	233 367	239 854	234 840
Hasil Registrasi	-	-	-
Hasil Proyeksi	-	-	-

Sumber: Badan Pusat Statistik, Proyeksi Penduduk Hasil Sensus Penduduk 2020 (Pertengahan tahun/Juni)

Tanjungpinang, sebagai suatu daerah kepulauan memiliki berbagai ciri khas masyarakat yang menjadi salah satu isu utama yang memerlukan perhatian bersama dari seluruh lapisan masyarakat dan pemerintah. Tanjungpinang, sebagai suatu daerah kepulauan, memiliki berbagai ciri khas masyarakat yang menjadi salah satu isu utama yang memerlukan perhatian bersama dari seluruh lapisan masyarakat dan pemerintah.

Gambar 1.1 Penerbitan Akta Kematian Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang



Sumber: Renstra Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang Tahun 2018-2023

Pembuatan akta kematian dianggap sebagai suatu proses yang kompleks ketika dilihat dari berbagai perspektif, terutama karena adanya ketidak konsistenan dan kekurangan yang signifikan di berbagai wilayah, baik dalam aspek hukum dan administrasi maupun dalam organisasi dan informasi. Rendahnya tingkat kesadaran masyarakat Tanjungpinang menjadi salah satu faktor yang menyebabkan akta kematian untuk kerabat yang telah meninggal seringkali tidak dibuat, mungkin karena kurangnya pemahaman terhadap pentingnya akta kematian yang belum secara luas diterima di kalangan masyarakat Tanjungpinang. Program pencatatan akta kematian menjadi krusial dalam konteks pembangunan pemerintah, di mana akurasi data administrasi kependudukan menjadi kunci untuk memastikan keberhasilan program-program yang telah diinisiasi pemerintah. Pencatatan Akta Kematian tidak hanya berperan sebagai dukungan untuk pembuatan berbagai dokumen oleh masyarakat, seperti

dokumen peralihan ahli waris, persyaratan pensiun, izin perkawinan, dan klaim rekening bank, tetapi juga memberikan kontribusi penting dalam menjaga akurasi data administrasi kependudukan.

Sosialisasi lapangan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki peran yang krusial dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai pentingnya akta kematian. Namun, pertanyaan yang muncul adalah sejauh mana efektivitas sosialisasi tersebut. Melalui kegiatan sosialisasi, dapat diukur sejauh mana program pencatatan akta kematian telah tersebar merata di Kota Tanjungpinang.

Tabel 1.2 Tujuan dan Sasaran Jangka Menengah Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

No	Tujuan	Sasaran	Indikator Tujuan/Sasaran	Formula/Rumus	Satuan	Kondisi Awal		Target Kinerja Tujuan/Sasaran Pada Tahun				
						2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
1.	Meningkatkan kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil		Nilai IKM Disdukcapil	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil		76,4	77,5	78	78,5	79	79,5	80
		Meningkatnya Pelayanan Administrasi Kependudukan dan	Durasi rata-rata untuk menyelesaikan layanan dokumen administratif	Durasi rata-rata untuk menyelesaikan layanan dokumen administratif	Jam Kerja	56	24	24	24	24	24	24

		Pencatatan Sipil Sesuai Ketentuan	Kependudukan	Kependudukan								
			Durasi rata-rata dalam menangani layanan administrasi dokumen catatan sipil	Waktu rata-rata yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan administrasi dokumen catatan sipil	Jam Kerja	56	24	24	24	24	24	24
			Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil	Skor Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil	Skor	76,4	77,5	78	78,5	79	79,5	80
2.	Meningkatkan Keteraturan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil		Persentase Ketercakupan Penerbitan Dokumen Kependudukan sesuai dengan peraturan yang berlaku									
		Meningkatnya Kepemilikan Dokumen Kependudukan	Persentase kepemilikan KTP elektronik	Rasio antara jumlah penduduk yang berusia lebih dari 17 tahun	%	72,95	75,6	80	85	90	95	99

			dibandingkan dengan jumlah kepala keluarga, diukur dengan perbandingan tersebut, dihitung dalam persentase								
		Persentase dari jumlah kepemilikan akte kelahiran	Rasio jumlah anak usia 0-18 tahun yang memiliki akte kelahiran dibandingkan dengan total jumlah anak usia 0-18 tahun, diukur dalam persentase	%	75	82,9	85	89	93	97	99
		Persentase dari jumlah penerbitan akte kematian	jumlah kepemilikan akte kematian dibagi dengan jumlah peristiwa kematian yang terjadi, hasilnya dikalikan dengan 100	%	71,76	75,93	77	79	81	83	85

			Tingkat kesesuaian administrasi kependudukan dengan database kependudukan dalam bentuk persentase	Persentase data penduduk yang normal, dihitung dengan membagi jumlah data penduduk yang benar dengan total database penduduk, lalu hasilnya dikalikan 100	%	100	83	86,5	90	93	97	99,5
3.	Meningkatkan pemanfaatan data dan kolaborasi dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD)		Persentase pemanfaatan data dan kolaborasi melalui Perjanjian Kerjasama (PKS) dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD)									
	Peningkatan pemanfaatan data dan keterlibatan dalam Perjanjian Kerjasama (PKS) dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) beserta upaya		Persentase kolaborasi dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD)	Persentase kerjasama yang telah dilakukan dibandingkan dengan total Organisasi Perangkat Daerah (OPD)	%	-	42,42	60	70	80	90	100

		inovasi pelayanan										
		Persentase pemanfaatan data oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang telah menjalin perjanjian kerjasama (PKS)	Persentase OPD yang telah memanfaatkan data dibagi dengan jumlah OPD yang telah menjalin Perjanjian Kerjasama (PKS).	%	-	42,42	55	65	75	85	100	
		Persentase Penerapan Inovasi dalam Pelayanan Publik	Persentase Realisasi Implementasi Inovasi dibandingkan dengan jumlah Inovasi yang telah Direncanakan	%	-	45	50	60	70	80	90	

Sumber: Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) 2022 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang

Tahun 2020 hingga 2022 jumlah yang memiliki akta kematian di Kota Tanjungpinang sejumlah 11.481 akta kematian. Sampai dengan 2019 hingga 2022 jumlah kematian di Kota Tanjungpinang sekitar 14.369 kematian. Kematian di Kota Tanjungpinang disebabkan oleh umur yang sudah tua, sakit keras, Corona Virus, kematian ibu, kematian bayi, kematian karena kecelakaan, kematian karena malaria dan HIV dan lain

sebagainya. Data tersebut menunjukkan tingkat Jumlah penduduk yang memiliki akta kematian di Kota Tanjungpinang. Perkembangan tingkat kepemilikan kutipan akta kematian di Kota Tanjungpinang dari tahun 2020 hingga 2022 menunjukkan kecenderungan peningkatan, yaitu pada tahun 2020 naik sebesar 69,25% tahun 2021 naik sebesar 68,48% dan tahun 2022 naik sebesar 81,02%. Dari data tersebut, dapat terlihat bahwa tingkat kesadaran masyarakat dalam mengurus akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang masih rendah. Jika kesadaran masyarakat meningkat dan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang juga turut berperan dalam memberikan pelayanan yang optimal, maka target persentase yang ditetapkan oleh dinas dapat tercapai.

Kemudian menurut beberapa peneliti terdahulu bahwasanya menurut Perda Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Dalam Pemanfaatan Aplikasi Si Kancil Di Kota Tanjungpinang hanya berfokus terhadap implementasi, evaluasi serta efektivitas terhadap pencatatan akta kelahiran namun mengesampingkan perihal akta kematian. Permasalahan ini menarik penulis untuk melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Tanjungpinang. Sehingga peneliti mengangkat judul “ **Efektivitas Pelaksanaan Program Pencatatan dan Penerbitan Akta Kematian Secara Online Di Dinas Kependudukan dan Pecatatan Sipil di Kota Tanjungpinang**” Penelitian ini berfokus pada pelaksanaan Program

Pencatatan dan Penerbitan Akta Kematian melalui sistem online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Tanjungpinang..

1.2 Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan latar belakang penelitian dan identifikasi masalah tersebut, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: Bagaimana Efektivitas Pelaksanaan Program Pencatatan Dan Penerbitan Akta Kematian Secara Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan konteks di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai seberapa efektif Pelaksanaan Program Pencatatan dan Penerbitan Akta Kematian secara online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Tanjungpinang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun hasil penelitian ini secara umum diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi masyarakat secara luas, khususnya di Kota Tanjungpinang. Manfaat dari penelitian ini dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai Efektivitas Pelaksanaan Program Pencatatan dan penerbitan

Akta Kematian secara online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang. Serta, menjadi referensi pustaka bagi pemenuhan kebutuhan penelitian lanjutan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, terutama bagi pemerintah Kota Tanjungpinang, hasil penelitian ini dapat dijadikan rekomendasi dan pertimbangan untuk lebih memperhatikan serta meningkatkan efektivitas pelaksanaan program Pencatatan dan Penerbitan Akta Kematian di Kota Tanjungpinang.

