

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Konteks Penelitian**

Pemerintah pada dasarnya memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan secara maksimal kepada publik (masyarakat). Pelayanan publik merupakan segala sesuatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kebutuhan yang menerima pelayanan. Pelayanan publik biasanya dilaksanakan oleh instansi pemerintah, mulai dari daerah, pusat, maupun badan usaha milik negara lainnya yang akan menyediakan jasa dan barang dalam memenuhi kebutuhan publik atau pun dalam pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Penerima pelayanan publik merupakan masyarakat umum yang secara sah warga negara atau penduduk negara yang bersangkutan. Pelayanan publik yang baik mencerminkan mengenai kualitas pelayanan publik. Masyarakat akan memperhatikan dan menilai kinerja pemerintah dalam memberikan kebutuhan dan pelayanan kepada masyarakat, sehingga pemerintah dapat melakukan evaluasi untuk meningkatkan kualitasnya. Selain itu, pemerintah juga akan dituntut melalui pelayanan publik untuk mengeluarkan sebuah inovasi atau kebijakan baru yang dapat mengesankan masyarakat.

Salah satu bentuk pelayanan publik di Indonesia adalah administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan merupakan pelayanan yang memberikan pengakuan terhadap status hukum dan pribadi atas setiap peristiwa penting, peristiwa kependudukan, dan peristiwa lainnya yang dialami oleh

masyarakat. Peran pemerintah dalam administrasi kependudukan dengan menyediakan dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini juga diberlakukan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Atas Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 1 Ayat 15 tentang Administrasi Kependudukan, mengatakan bahwa pencatatan sipil merupakan pencatatan peristiwa penting yang dialami seseorang lalu didaftarkan peristiwa tersebut kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Lalu disebut pula dalam Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang mana Kota Bandung memberlakukan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, mengatakan bahwa administrasi kependudukan merupakan serangkaian kegiatan penertiban dan penataan dalam ketertiban dokumen penduduk dan data kependudukan melalui pendaftaran kependudukan, pengelolaan administrasi kependudukan, pencatatan sipil dan pendayagunaan hasilnya bagi pelayanan publik dan pembangunan sektor yang lainnya.

Kependudukan merupakan dasar utama atas semua persoalan mengenai pembangunan, bila mana kualitas penduduk yang baik dimungkinkan dapat melahirkan sumber daya manusia yang baik. Oleh karena itu, diperlukan suatu instansi yang mengurus semua hal yang berhubungan dengan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai lembaga yang bertanggung jawab dan diberi wewenang mengurus pelayanan, pencatatan, penataan, dan penertiban data dan dokumen kependudukan. Dokumen tersebut

meliputi Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI), Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Perkawinan, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perceraian, Akta Pengesahan Anak, Akta Pengakuan Anak, dan banyak data atau dokumen kependudukan lainnya.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2018 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung. Lalu berdasarkan Peraturan Walikota Bandung Nomor 1391 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yang memiliki tugas pokok dalam melaksanakan sebagian urusan Pemerintah Daerah dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan pembantuan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung menyediakan pelayanan publik dalam bidang kependudukan agar terdaftar seluruh penduduk yang ada di Kota Bandung ke dalam data base dan bertanggung jawab atas ketepatan data karena salah satunya akan berpengaruh dalam pendaftaran pemilih dalam pemilu.

Kota Bandung menjadi kota yang memiliki kualitas pelayanan yang sudah memasuki tahap *e-government*, dimana seluruh kegiatan pelayanan publik mulai dan sudah menggunakan teknologi. Pesatnya pertumbuhan penduduk saat ini sehingga administrasi kependudukan sudah mulai banyak diperhatikan dan dianggap penting oleh masyarakat karena Indonesia merupakan wilayah administratif dimana setiap penduduk memerlukan pengakuan atau identitas yang sah tertulis oleh Negara dan akan berfungsi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang memerlukan dokumen kependudukan dan semua dokumen tersebut

akan saling dibutuhkan satu sama lain. Seperti persyaratan pembuatan akta kelahiran yang membutuhkan KK, KTP dan Surat Nikah atau Akta Perkawinan orang tua nya.

Adapun jumlah penduduk Kota Bandung berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, yang terdiri dari 30 Kecamatan dengan 153 Kelurahan yang jumlah penduduknya sebanyak 2.518.260 jiwa dengan kepadatan 4.774 jiwa/ha pada tahun 2021. Berikut rinciannya:

**Tabel 1 Data Penduduk Kota Bandung Tahun 2021**

<b>No</b>	<b>Nama Kecamatan</b>	<b>Jumlah Penduduk</b>	<b>Kepadatan (jiwa/ha)</b>
1.	Andir	99.493	236
2.	Antapani	80.096	190
3.	Arcamanik	78.866	104
4.	Astana Anyar	73.447	274
5.	Babakan Ciparay	142.528	202
6.	Bandung Kidul	60.922	112
7.	Bandung Kulon	136.217	196
8.	Bandung Wetan	28.864	84
9.	Batununggal	121.318	252
10.	Bojongloa Kaler	124.506	399
11.	Bojongloa Kidul	87.480	168
12.	Buah Batu	103.434	139
13.	Cibeunying Kaler	70.560	152
14.	Cibeunying Kidul	113.281	274
15.	Cibiru	75.279	110
16.	Cicendo	96.309	124
17.	Cidadap	54.448	65
18.	Cinambo	25.465	60
19.	Coblong	115.061	157
20.	Gedebage	41.298	41
21.	Kiaracondong	131.313	226
22.	Lengkong	71.196	120
23.	Mandalajati	72.949	152
24.	Panyileukan	40.374	76

25.	Rancasari	85.642	122
26.	Regol	80.961	171
27.	Sukajadi	102.766	195
28.	Sukasari	77.601	122
29.	Sumur Bandung	37.544	108
30.	Ujung Berung	89.042	143
<b>Jumlah</b>		<b>2.518.260</b>	<b>4.774</b>

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung 2021*

Akta adalah suatu tulisan atau bukti nyata atas suatu peristiwa yang sengaja dibuat sebagai tanda bukti dari suatu pernyataan seperti keputusan, keterangan, atau pengakuan. Ada tiga akta yang harus dipenuhi oleh penduduk yaitu Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, dan Akta Kematian. Kematian merupakan salah satu peristiwa penting yang akan dialami oleh setiap orang, sehingga harus dicatat dan disahkan oleh Negara bahwa orang tersebut dinyatakan telah meninggal dunia dalam bentuk berupa akta.

Akta kematian merupakan tanda bukti sah atas kematian seseorang. Ada pula filosofi dari pembuatan akta kematian adalah sebagai bentuk sebuah penghormatan terakhir dan penghargaan dari negara bagi warganya. Akta kematian bagi negara memiliki banyak fungsi dan manfaatnya. Pertama, sebagai bukti hukum atau legalitas bahwa seseorang benar-benar telah meninggal dunia. Kedua, akan membantu penyaluran subsidi dan bantuan sosial agar lebih tepat sasaran karena jika dengan adanya akta kematian maka warga negara yang telah meninggal tersebut tidak akan mendapatkan bantuan sosial atau menerima uang pensiunannya. Ketiga, menjadi persyaratan wajib dalam pengurusan pembagian waris, asuransi atau tunjangan, taspen, penutupan rekening bank, dan banyak lagi manfaat yang bisa didapatkan dari pembuatan akta kematian.

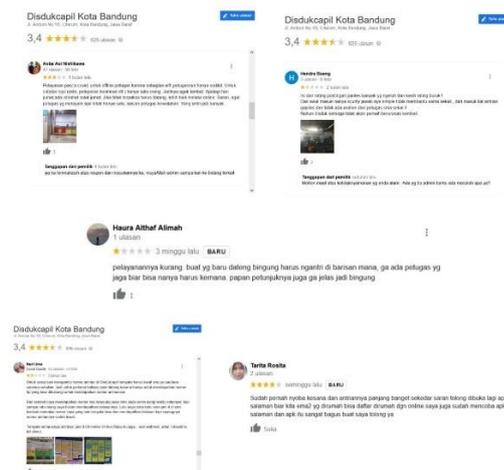
Berdasarkan SOP, tercatat bahwa penerbitan kutipan akta kematian akan berlangsung dengan cepat selama satu hari jika semua persyaratan lengkap. Berikut rincian persyaratan yang dimaksudkan:

- 1) Mengisi formulir kode F-2.30 atau formulir Pelaporan Kematian dari Dinas. Formulir nya tersedia di Dinas nya langsung atau bisa download melalui website.
- 2) Surat Keterangan Kematian dari rumah sakit atau ahli medis atau dari Kelurahan (Asli).
- 3) Fotocopi KK dan KTP warga yang meninggal dunia.
- 4) Fotocopi Surat Nikah atau Akta Kelahiran warga yang meninggal dunia atau Akta Kelahiran anak dari warga yang meninggal dunia.
- 5) Fotocopi KTP dua orang saksi dari pihak keluarga warga yang meninggal dunia.
- 6) Fotocopi KTP pelapor (Pihak pelapor harus dari anggota keluarga atau ahli waris atau jika tidak mempunyai kerabat atau keluarga bisa dilaporkan oleh Ketua RT dengan melampirkan Surat Keterangan sebagai bukti Ketua RT.

Pelayanan pembuatan akta kematian dapat dilakukan dengan datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung atau dapat mendatangi Gerai Untuk Layanan Istimewa (Geulis) terdekat atau dapat juga mendatangi pelayanan keliling (Mepeling) yang disediakan dengan jadwal lokasi dan tanggal nya yang akan diinfokan melalui sosial media Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Namun saat pandemi Covid-19, Mepeling tidak berjalan dengan optimal dan sempat diberhentikan kegiatannya untuk mematuhi kebijakan PPKM. Walaupun begitu, kebanyakan masyarakat lebih

memilih untuk datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dengan alasan untuk lebih mendapatkan kejelasan informasi yang diberikan.

Setiap masyarakat berhak mendapatkan pelayanan pembuatan akta kematian yang berkualitas. Perubahan yang banyak terjadi di masyarakat mendorong akan perkembangan peningkatan dalam bidang pelayanan. Namun pada umumnya masih banyak masyarakat yang masih belum paham atas kepentingan kepemilikan akta kematian, terutama bagi masyarakat yang memiliki perekonomian menengah ke bawah dan bertempat di daerah yang sulit dijangkau oleh pemerintah.



### **Gambar 1 Keluhan Masyarakat Mengenai Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung**

*Sumber: Ulasan Web Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung*

Berdasarkan gambar yang tertera di atas, dalam pelaksanaan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung banyak dijumpai ulasan kekecewaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Seperti kurangnya sumber

daya manusia dalam memberikan pelayanan sehingga memperlambat proses pengerjaan, antrian yang tidak jelas dan tidak ada bantuan arahan dari petugas, dan sosialisasi yang kurang mengenai pengambilan nomor antrian melalui SMS.

Adapun berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan, terdapat beberapa indikasi permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, yaitu:

- 1) Minat akan pembuatan akta kematian yang sedikit, dikarenakan kurangnya kesadaran akan pentingnya kepemilikan akta kematian.
- 2) Kurang nya sumber daya manusia yang memberikan pelayanan.
- 3) Permasalahan input data seperti data yang dimasukkan tidak valid, sehingga membutuhkan waktu untuk mengkonfirmasi ulang data kepada pelapor.
- 4) Adanya tumpang tindih informasi seperti pengambilan nomor antrian dan perbedaan informasi mengenai kematian yang diberikan oleh pelapor dan rumah sakit.
- 5) Keteledoran pegawai dalam memasukkan data.
- 6) Ketidakpastian estimasi waktu penyelesaian pembuatan akta kematian.

Keluhan melalui media internet dan observasi yang dilakukan penulis ini membuktikan bahwa masih belum optimal nya kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga menimbulkan citra negatif terhadap pelayanan publik yang ada. Entah dari permasalahan dari pegawai nya tetapi juga dari masyarakat nya sendiri.

Adapun data kepemilikan akta kematian di Kota Bandung tahun 2021. Sebagai berikut:

**Tabel 2 Data Jumlah Kepemilikan Akta Kematian di Kota Bandung Tahun 2021**

No	Bulan	Jumlah Kepemilikan Akta Kematian
1	Januari	1268
2	Februari	1255
3	Maret	1633
4	April	1439
5	Mei	981
6	Juni	904
7	Juli	2429
8	Agustus	2359
9	September	1760
10	Oktober	1228
11	November	0
12	Desember	0
<b>Jumlah</b>		<b>15.256</b>

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung 2021*

Berdasarkan tabel data di atas dapat dilihat bahwa jumlah pembuatan akta kematian setiap bulannya tidak stabil. Kenaikan mulai dari bulan Januari hingga bulan April, namun mengalami penurunan drastis pada bulan Mei hingga bulan Juni, kemudian meningkat lagi pada bulan Juli hingga bulan Desember, walaupun pada bulan September dan bulan Oktober sempat menurun namun tidak drastis. Pemicu kenaikan dan penurunan pembuatan akta kematian memang tidak bisa diprediksi penyebabnya. Namun pada tahun 2021 kenaikan kasus *Covid-19* di Bandung sangat drastis terutama pada bulan Juli hingga Oktober sehingga memungkinkan terjadinya banyaknya kasus kematian pada bulan-bulan tersebut. Walaupun begitu, perlunya peningkatan kualitas pelayanan pembuatan akta kematian tetap penting karena keunggulan pelayanan yang diberikan terkait pelayanan, fasilitas, respon petugas yang baik dan memberikan kesan atau

pengalaman terbaik bagi publik dapat menimbulkan rasa percaya untuk melakukan pelayanan administratif terutama pembuatan akta kematian.

Berdasarkan pemaparan konteks penelitian di atas, penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian “**Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung**”.

### **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan pemaparan latar belakang permasalahan di atas, maka penulis menetapkan fokus penelitian nya adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Hal ini dimaksudkan agar mengenai kualitas pelayanan pembuatan akta kematian dapat berjalan secara optimal dan menjadikannya sebagai evaluasi untuk memperbaiki dan menemukan inovasi yang baru demi memenuhi kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pembuatan akta kematian.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah dan fokus penelitian di atas, maka peneliti merumuskan masalah penelitiannya, yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam kualitas pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang diharapkan peneliti dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam kualitas pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Peneliti berharap jika penelitian ini tidak hanya memiliki kegunaan yang bersifat teoritis, namun juga mempunyai kegunaan yang bersifat praktis. Kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

##### **1.5.1 Secara Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu menambah wawasan dalam ilmu pengetahuan mengenai kualitas pelayanan publik, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pasundan.

##### **1.5.2 Secara Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung terutama pihak-pihak yang berkaitan dengan Akta Kematian.