

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era reformasi sekarang ini yang diiringi dengan perkembangan globalisasi secara cepat semakin menuntut pemerintah untuk dapat menjalankan tugas dasarnya secara maksimal dan efektif, menjadi sebuah tuntutan yang tidak dapat dielakkan dan harus dipenuhi. Adapun fungsi dasar pemerintah yang utama adalah pembangunan (development), pemberdayaan (empowerment) dan fungsi Pelayanan (serving) dan salah satunya adalah hak identitas diri dan kewarganegaraan.

Dengan adanya administrasi kependudukan sebagai bentuk pemberian hak identitas kepada setiap warga Negara diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang optimal dan efektif. Dimana dalam pelayanan publik yang optimal dan efektif diperlukan tertib Administrasi dalam hal ini adalah tertib Administrasi Kependudukan. Tertib Administrasi Kependudukan harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai wujud Reformasi administrasi.

Pemerintah atau dinas terkait apabila memahami betul akan pentingnya reformasi administrasi pastilah pelayanan publik akan terlaksana dengan baik. Begitu pula dengan keberlangsungan tertib administrasi dalam hal ini adalah tertib administrasi kependudukan. Apabila pemerintah Kementrian Dalam Negeri maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan tertib

administrasi kependudukan dengan baik pastilah terciptanya Good Governance yang baik.

Pelayanan publik sendiri memiliki peraturan Undang-Undang No 25 tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam memenuhi hak identitas diri dan kewarganegaraan tersebut diterbitkan lah Undang-undang No. 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-undang No. 23 tahun 2006 tentang

“Administrasi Kependudukan. Administrasi kependudukan merupakan rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data negara melalui pendaftaran penduduk ,pencatatan sipil , pengelolaan administrasi kependudukan serta pemberdayaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan dibidang yang lain.”

Salah satu pelayanan administrasi kependudukan adalah penerbitan akta kematian. Seperti yang kita tahu akta kematian merupakan bukti sah mengenai Status dan Peristiwa Kematian seseorang yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Pencatatan Akta Kematian merupakan sebuah program pemerintah dalam menentukan hukum seorang yang telah mati sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang “Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil”. Dalam Pelayanan Pencatatan Akta Kematian Kota Cirebon data menunjukkan kenaikan, namun tidak di ikuti

dengan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya Akta Kematian. Masih banyak masyarakat yang belum memahami maksud dan tujuan dibuatnya Akta Kematian.

Berkaitan dengan uraian tersebut diatas, diperlukan agar dapat memperoleh pengetahuan dan pengalaman bekerja serta dapat membedakan antara teori-teori dan juga prakteknya yang terjadi dilapangan.

Berdasarkan pengamatan saudara yang dilakukan penulis, maka temuan masalah yang penulis dapat untuk dianalisis dalam laporan ini adalah :

1. Belum efektifnya pelayanan dalam pembuatan Akta Kematian
2. Pembuatan Akta Kematian belum sesuai dengan SOP
3. Masih banyaknya masyarakat yang belum memahami arti kepemilikan akta kematian

Beranjak dari permasalahan tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul Proposal Skripsi :

“Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, penulis menyatakan rumusan masalah sebagai berikut: “Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon Belum Optimal”.

1.3 Identifikasi Masalah

1. Bagaimana cara mengefektivitaskan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon dalam mengatasi pelayanan pembuatan akta kematian?
2. Apa sajakah hambatan dalam pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon?
3. Bagaimana upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon dalam mengatasi masyarakat yang belum memahami arti penting kepemilikan akta kematian?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui efektivnya pembuatan akta kematian pengambilan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon.
2. Untuk mengetahui hambatan dalam pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon.
3. Untuk mengetahui efektivnya masyarakat yang sudah memahami arti kepemilikan akta kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Bagi penulis, penelitian yang penulis dapatkan di masa perkuliahan dengan kondisi sesungguhnya yang ada pada Dinas, sehingga pasti akan menambah pengalaman dan pengetahuan, diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan pemikiran dalam mengatasi pembuatan akta kematian yang belum optimal di Dinas Kependudukan dan Penatatan Kota Cirebon.

2. Secara Praktis

Secara praktis yaitu penelitian ini dapat memberikan manfaat, menjadi acuan serta sumbangan pemikiran bagi peneliti dan semua pihak yang terkait dalam penelitian ini khususnya tentang pembuatan akta kematian yang belum optimal di Dinas Kependudukan dan Penatatan Kota Cirebon.

1.6 Kerangka Pemikiran

Sajian teoritis yang merupakan tolak ukur atau landasan untuk menyusun suatu makalah. Serta untuk mempermudah pemecahaan masalah laporan dalam penelitian ini memerlukan suatu anggapan dasar atau kerangka pemikiran berupa teori yang bertitik tolak pada pendapat para ahli. Untuk itu menulis menuangkan definisi tentang Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian, ada beberapa para ahli yang mendefinisikan tentang Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian diantaranya adalah:

1.6.1 Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu efektif yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Menurut Kamus Besar Bahasa

Indonesia, kata efektif berarti dapat membuahkan hasil, mulai berlaku, ada pengaruh/akibat/efeknya. Efektivitas bisa juga diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan.

Akmal (2006:36) menyatakan bahwa Efektivitas adalah pencapaian usaha yang sesuai dengan rencananya (*doing the right things*) atau rencana hasil dibandingkan dngan realisasi hasil.

Menurut Sondang P. Siagian yang diutip darmayanti, Windi dan Selvi (2021:49) menyatakan bahwa definisi keefektifan adalah pemafaatan sumberdaya sarana dalam jumlah tertentu yang secaa sadar diterapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankan.

Menurut Gie yang dikutip Priansa, Donni Juni dan Garnida (2017 : 11) menyatakan bahwa efektivitas adalah keadaanatau kemampuan kerja yang dilaksanakan oleh manusia untuk memberikan nilai guna yang diharapkan.

Menurut Richard M. Steers, efektivitas yang berasal dari efektif, yaitu suatu pekerjaan dikatakan efektif jika suatu pekerjaan dapat menghasilkan satu unit keluaran (output). Suatu pekerjaan dikatakan efektif jika suatu pekerjaan dapat diselesaikan tepat, ada waktunya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Menurut Steers yang dikutip Prof. Dr. H. Edy Sutrisno, M.si (2010:123) pada umumnya efektivitas hanya diaitkan dengan tujuan organisasi,

yaitu laba, yang cenderung mengabaikan aspek terpenting dari keseluruhan prosesnya, yaitu sumberdaya manusia.

Steers yang dikutip Prof. Dr. H. Edy Sutrisno, M.si (2010:123), mengatakan bahwa yang terbaik dalam meneliti efektifitas ialah memerhatikan secara serempak tiga buah konsep yang saling berkaitan : (1) optimalisasi tujuan-tujuan; (2) perspektif system; dan (3) tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi.

a. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Efektivitas Organisasi

Dalam kenyataannya, banyak organisasi menghilang dari pandangan atau diubah menjadi kesatuan lain, sehingga kita sulit membuat penilaian mengenai kelangsungan, hidup. Selain itu, adalah naif untuk mengasumsikan bahwa tidak ada organisasi yang bertahan hidup yang tetap dan efektif. Maka dari itu mereka menemukan delapan kriteria yang memengaruhi efektivitas organisasi, antara lain:

3. Mereka mempunyai bias terhadap tindakan dan penyelesaian pekerjaan.
4. Mereka selalu dekat dengan para pelanggan agar dapat mengerti secara penuh kebutuhan pelanggan
5. Mereka memberi para pegawai suatu tingkat otonomi yang tinggi dan menumpuk semangat kewirausahaan
6. Mereka berusaha meningkatkan produktivitas lewat partisipasi para pegawai
7. Para pegawai mengetahui apa yang diinginkan perusahaan dan para manajer terlibat aktif pada di semua tingkat
8. Mereka selalu dekat dengan usaha yang mereka ketahui dan pahami

9. Mereka mempunyai struktur organisasi yang luwes dan sederhana, dengan jumlah orang yang minimal dalam aktifitas-aktifitas staf pendukung
10. Mereka menggabungkan control yang ketat dan disentralisasi untuk mengamatkan nilai-nilai inti perusahaan dengan control yang longgar di bagian-bagian lain untuk mendorong pengambilan risiko serta inovasi.

b. Ukuran Efektivitas

Pandangan yang menyatakan bahwa efektivitas diukur oleh keberhasilan mencapai laba saja sangatlah bagus, Karena itu akan menyebabkan organisasi yang menggunakan kriteria laba semata-mata sebagai ukuran efektivitas.

Ada beberapa macam indikator atau kriteria yang dapat digunakan mengukur efektivitas organisasi. Steers (1977) yang dikutip dalam buku Budaya Organisasi oleh Prof. Dr. H. Edy Sutrisno, M.Si, mengatakan bahwa ada 5 butir untuk mengukur efektivitas organisasi :

1. Produksi

Produksi barang maupun jasa menggambarkan kemampuan organisasi untuk memproduksi barang ataupun jasa yang sesuai dengan permintaan lingkungannya.

2. Efisiensi

Efisiensi ini diartikan sebagai perbandingan (rasio) antara keluaran dengan masukan

3. Kepuasan

Hal ini dilakukan manajer dengan pencarian keuntungan yang optimal. Yang dimaksud dengan optimal yaitu pencapaian tujuan yang diselenggarakan dengan kondisi organisasi demi kelangsungan usahanya. Oleh karena itu, diperlukan kemampuan adaptasi.

4. Adaptasi

Kemampuan adaptasi adalah sampai seberapa jauh organisasi mampu menerjemahkan perubahan-perubahan intern dan ekstern yang ada, kemudian akan di tanggapai oleh organisasi yang bersangkutan.

5. Perkembangan

Perkembangan merupakan suatu fase setelah kelangsungan hidup terus (*survive*) dalam jangka panjang. Untuk itu organisasi harus bisa memperluas kemampuannya, sehingga bisa berkembang dengan baik dan sekaligus akan dapat melewati fase kelangsungan hidupnya.

1.6.2 Pelayanan publik

Menurut kamus Bahasa Indonesia, Pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau acara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut (Thoha 1991 dalam buku kualitas pelayanan publik) Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan *service* kepada masyarakat ketimbang sendiri.

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut (Wasistiono (2002) dalam buku kualitas pelayanan publik) pelayanan publik adalah pemberian jasa oleh

pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Menurut Saefullah (2008), untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum.

Menurut Moenir (2006) yang mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

a. Asas – Asas Pelayanan Publik

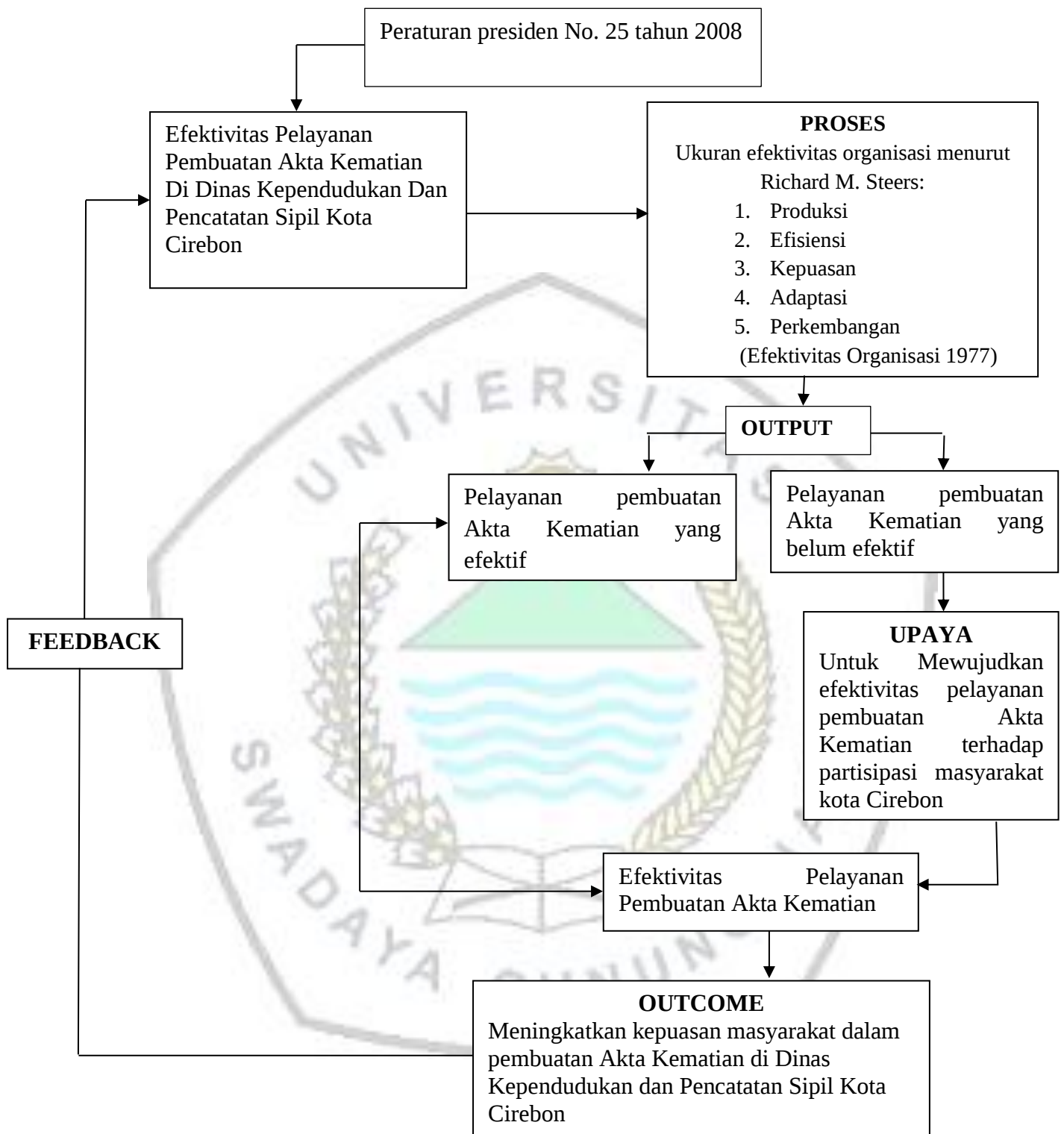
Bahwa pelayanan publik dilakukan tidak lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggara secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan.

Asas-Asas pelayanan publik menurut Pasal 4 Undang-Undang No. 25/2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban

5. Keprofesian
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Ketepatan waktu, dan
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkau





Gambar 1.1

Model Kerangka Pikiran

1.7 Definisi dan Konsep Penelitian

a. Definisi Konsep Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran dan hipotesis tersebut diatas, penulis mengemukakan definisi oprasional sebagai berikut:

1. Efektivitas

Menurut Richard M. Steers (1977), pada umumnya efektivitas hanya dikaitkan dengan tujuan organisasi, yaitu laba, yang cenderung mengabaikan aspek terpenting dari keseluruhan prosesnya, yaitu sumberdaya manusia.

2. Pelayan Publik

Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian atau pengayoma. Daro seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan *service* kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri (Thoha, 1991)

3. Akta Kematian

Akta kematian adalah suatu akta yang dibuat dan diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang membuktikan secara pasti tentang kematian seseorang. Kematian merupakan salah satu peristiwa penting yang dialami oleh setiap orang, yang harus dicatat dan dikukuhkan oleh Negara dalam bentuk Akta Kematian.

- Arti Penting Kepemilikan Akta Kematian :

1. Pencatatan kematian memberikan kepastian hukum atas meninggalnya seseorang kepada pihak yang mempunyai garis keturunan atau hubungan darah yang diwujudkan melalui dokumen pencatatan kematian yaitu Akta Kematian.
2. Akta kematian merupakan bukti pengakuan Negara atas meninggalnya seseorang dengan berbagai implikasi keperdataan yang wajib diselesaikan.
3. Pencatatan Peristiwa kematian merupakan sumber data statistik yang akurat sekaligus mengakomodasi kepentingan dalam perencanaan pembangunan di bidang kesehatan.

- a. Persyaratan Pembuatan Akta Kematian

1. Fotocopy Kartu Keluarga
2. Surat keterangan kematian dari kelurahan
3. Surat keterangan kematian dari rumah sakit
4. Fotocopy KTP pemohon/pelapor
5. Fotocopy KTP saksi 2 orang domisili kota Cirebon
6. KTP almarhum asli
7. Fotocopy buku nikah (bila ada)
8. Fotocopy akta kelahiran almarhum
9. Fotocopy ganti nama almarhum/ah
10. Fotokopi Akta Kelahiran/Perkawinan/SBKRI (Surat Bukti Kewarganegaraan Republik Indonesia (bagi warga keturunan))

1.8 Operasionalisasi Konsep Penelitian

Tabel 1.1

Operasionalisasi Konsep Penelitian

Konsep	Dimensi	Parameter
Menurut Richard M. Steers (1997) (dalam buku Efektivitas Organisasi)	1. Produksi	1. Kompetensi Pegawai 2. Tanggung jawab
	2. Efisiensi	1. Ketepatan waktu 2. Efisiensi kebijakan
	3. Kepuasan	1. Keberhasilan dalam pembuatan 2. Organisasi mampu memenuhi kebutuhan pegawainya
	4. Adaptasi	1. Kemampuan pegawai menyesuaikan diri dengan lingkungannya 2. Kemampuan organisasi mampumengarti kan perubahan-berubahan yang terjadi di lingkungannya
	5. Perkembangan	1. Organisasi mampu memperluas kemampuannya 2. Mengembangkan kemampuan organisasi

1.9 Metode Penelitian

a. Metode Penelitian yang Digunakan

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian Kualitatif dan sifatnya deskriptif analitik yaitu data yang diperoleh seperti hasil wawancara, pemotretan, analisis dokumen, catatan lapangan yang disusun peneliti & tidak dituangkan dalam bentuk angka. Metode penelitian kualitatif dinamakan hingga metode baru, karena populasinya belum lama, dinamakan metode

b. Teknik Pengumpulan Data

teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai *sumber*, dan berbagai *cara*. Bila dilihat dari *setting-nya*, data dapat dikumpulkan pada *setting* alamiah (*natural setting*), pada laboratorium dengan metode eksperimen, di rumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan dan lain-lain. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan *sumber primer*, dan *sumber sekunder*. Sumber primer adalah sumber data yang *langsung* memberikan data kepada pengumpul data, sumber sekunder merupakan sumber yang *tidak langsung* memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka

pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara), kuesioner (angket), dokumentasi dan gabungan keempatnya.

b. Teknik pengumpulan data :

1. Observasi (pengamatan)

Dalam penelitian kualitatif, observasi dipahami sebagai penamatan langsung terhadap objek, untuk mengetahui kebenarannya, situasi, kondisi, konteks, ruang, serta maknanya dalam upaya pengumpulan data suatu penelitian. Melalui observasi belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut.

2. Interview (wawancara)

Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat di konstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

3. Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari pengguna metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

Triangulasi

Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu

mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.

c. Teknik Pengujian Keabsahan Data

Salah satu teknik untuk memperoleh data yang valid dalam penelitian kualitatif adalah menggunakan teknik Triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sumber yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

Triangulasi dapat dilakukan dengan berbagai cara yaitu:

- a. Membandingkan data hasil pengamatan di lapangan dengan data hasil wawancara.
- b. Membandingkan dengan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan yang dikatakan secara pribadi.
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang dalam situasi penelitian dengan yang dikatakan sepanjang waktu.
- d. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang saling berkaitan.

d. Teknik Analisis Data

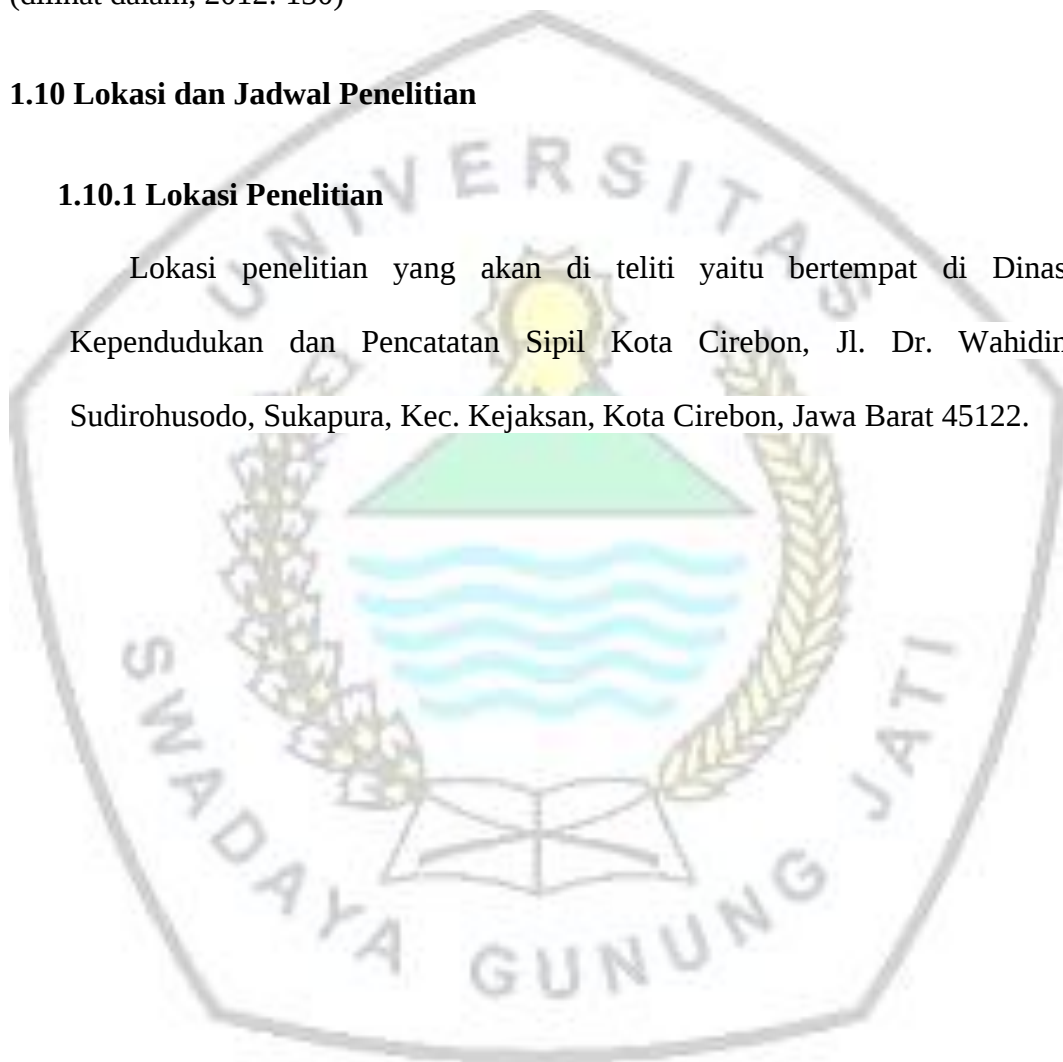
Mengingat pentingnya pekerjaan analisis data dalam suatu penelitian, maka perlu dipahami dengan baik dan benar hakikat teknik analisis data itu, khususnya tridalam penelitian kualitatif.

Menurut patton(1980), analisis data kualitatif adalah suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar, hingga proses penafsiran. Dalam konteks analisis, penafsiran dimaksud yaitu memberikan arti yang signifikan terhadap analisis, menjelaskan pola uraian, dan mencari hubungan diantara dimensi-dimensi uraian (dilihat dalam, 2012: 130)

1.10 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.10.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang akan di teliti yaitu bertempat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon, Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo, Sukapura, Kec. Kejaksan, Kota Cirebon, Jawa Barat 45122.



Tabel 1.2
Jadwal Penelitian

[illegible]