

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bunyi Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau serangkaian 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.

Pelayanan publik tidaklah dapat dipisahkan dari kehidupan manusia saat ini karena pelayanan publik sangat dibutuhkan dan sangat erat hubungannya bagi kehidupan masyarakat. Berbagai kegiatan pelayanan publik tersebut pada praktiknya memiliki karakteristik tertentu, dan terbagi dalam beberapa jenis pelayanan dan pengelolaan penyelenggaraannya. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik.

Kualitas pelayanan menjadi kunci sentral bagi seluruh instansi dalam mencapai tujuan organisasi serta menjamin kelangsungan hidup organisasi tersebut. Kualitas pelayanan tersebut sangat mempengaruhi preferensi masyarakat dalam menggunakan atau memanfaatkannya. Dengan kata lain, untuk mencapai kualitas maksimal maka

pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan tersebut dapat dipenuhi apabila pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi indikator pelayanan yang baik.

Pelayanan publik yang baik atau diharapkan adalah pelayanan yang sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik seperti prosedur pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan, maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik.

Masyarakat pada era reformasi sekarang ini semakin kritis dan semakin menyadari akan hak-haknya untuk memperoleh pelayanan yang baik, sedangkan Pemerintah yang berkewajiban memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat belum mampu memenuhi tuntutan tersebut. Namun saat ini banyak yang mengeluhkan pembuatan Akta Kematian. Berdasarkan standar operasional prosedur, sesuai Keputusan Menteri pendayagunaan Republik Indonesia Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 dijelaskan bahwa transparansi dan akuntabilitas merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan secara utuh oleh setiap instansi dan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan tugas dan fungsinya belum juga dapat dilaksanakan secara menyeluruh. Setiap pelayanan administrasi memiliki aturannya masing-masing didalam standar operasional prosedurnya untuk membuat surat

menyurat mulai dari menerima berkas, memeriksa, memproses berkas, memeriksa surat keterangan penduduk, kemudian ditandatangani dan melakukan registrasi pada buku register dan menyerahkan ke pemohon. Kemudian saat ini segala pengurusan tidak di pungut biaya, jika ada biaya maka dipublikasikan secara terbuka. Administrasi Kependudukan meliputi pelayanan yaitu Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan dan Akta Kematian.

Akta Kematian merupakan jenis kepentingan yang memerlukan kepada perlindungan hukum. Kepentingan terkait akta kematian bisa berupa penentuan ahli waris, pembagian harta warisan, penentuan seseorang sebagai duda/janda, pengurusan jaminan BPJS ketenagakerjaan dan kepentingan terkait lainnya. Perlindungan hukum bisa terwujud bila ada bukti tertulis terhadap suatu peristiwa kematian yang dibuat dalam bentuk akta kematian. Hal ini juga berkaitan dengan hak dan kewajiban seorang warga negara disetiap yuridiksi dalam masing-masing negara. Artinya, yakni pentingnya bagi seorang warga negara untuk memiliki bukti tertulis dalam setiap kejadian atau peristiwa yang dialami sebagaimana termaktub dalam undang-undang (disingkat UU) Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi kependudukan, meliputi peristiwa kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, dan peristiwa penting lainnya.

Dalam kehidupan manusia akan terjadi suatu siklus hidup dimana manusia akan mengalami berbagai peristiwa penting di dalam hidupnya. Siklus hidup, pengalaman dan peristiwa penting tersebut di antaranya adalah kematian, dan berbagai peristiwa penting lainnya. Peristiwa-peristiwa penting tersebut perlu

dilakukan pencatatan karena sangat mempengaruhi pengalaman hidup setiap manusia dan apabila peristiwa itu terjadi pasti akan selalu membawa akibat hukum bagi orang yang bersangkutan maupun bagi masyarakat di sekitarnya. Mengingat begitu pentingnya peristiwa-peristiwa tersebut, maka demi terciptanya keadaan masyarakat yang tertib dan teratur serta demi terjaminnya kepastian hukum, maka diperlukan suatu peraturan untuk mengaturnya. Peraturan yang dimaksud tersebut adalah peraturan dibidang pencatatan sipil yang dilaksanakan oleh lembaga pencatatan sipil yaitu Kantor Catatan Sipil. Pencatatan sipil merupakan hak dari setiap warga negara dalam arti hak memperoleh akta autentik dari pejabat negara. Masih jarang penduduk menyadari betapa pentingnya sebuah akta bagi dirinya dalam menopang hidupnya. Misalnya manusia yang mengalami musibah kematian tentu memerlukan suatu kebenaran dalam tatanan suatu wilayah yang memberikan keluarga dari orang yang ditinggalkan akibat kematian memiliki identitas dari hal kematian.

Sebuah akta kematian yang diterbitkan oleh pejabat Kantor Catatan Sipil, memiliki arti yang sangat besar di kemudian hari, manakala terjadi sesuatu. Misalnya untuk kepentingan menentukan ahli waris dari keluarga yang tinggalkan, atau dapat memberi arah ke pengadilan secara otentik dari dasar hukum yang berlaku di indonesia. Bahwa untuk dapat dijadikan dasar kepastian hukum seseorang maka data atau catatan peristiwa penting seseorang, seperti: kematian, perlu didaftarkan ke Kantor Catatan Sipil, oleh karena Kantor Catatan Sipil adalah suatu lembaga resmi Pemerintah yang menangani hal-hal seperti di atas, Akta Kematian memiliki peranan

penting dalam Akta Catatan Sipil sebagai akta autentik yang memuat catatan lengkap seseorang yang dapat memberikan kepastian hukum pada peristiwa-peristiwa kematian bagi umat manusia.

Masyarakat yang ada di Kota Kupang dalam mengalami peristiwa kematian maka keluarga dari yang meninggal ini dapat memiliki Akta Kematian sebagai kepentingan ahli waris dalam hal yang bersangkutan dapat membuktikan sebagai bukti kematian yang sah di dalam penegakkan hukum. Sanksi administratif dan denda Bagi masyarakat yang lalai atau tidak melaporkan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kupang selambat-lambatnya tiga puluh hari setelah peristiwa kematian, akan dikenakan sanksi berupa denda administrasi paling banyak satu juta rupiah.

Dasar Pasal 90 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 mengatakan setiap penduduk dikenai sanksi Administratif berupa denda apabila melampaui batas waktu pelaporan peristiwa penting. Untuk mempermudah proses penerbitan akta kematian bagi masyarakat yang ada di Kota Kupang maka dibutuhkan sebuah upaya dari dinas yang menerbitkan akta kematian yakni Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Kupang dengan memberikan pemahaman kepada masyarakat sehingga mereka akan mengetahui manfaat dari akta kematian bagi ahli waris.

Hasil wawancara dengan Ibu Yuliana selaku pegawai pengurusan akta kematian (Wawancara pada tanggal 14 Juni 2021), mengungkapkan bahwa: *Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kupang pada tahun 2020 jumlah jiwa yang meninggal sebanyak 2.381 orang dan sudah memiliki akta kematian namun dari*

jumlah tersebut ada sebagian besar yang masih membutuhkan sinkronisasi data mulai dari penulisan nama yang tidak sesuai dengan nama yang ada di Kartu Keluarga hingga data lainnya.

Pengamatan pra penelitian (26/08/2021) menunjukan bahwa pelayanan pengurusan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang belum berjalan secara maksimal dikarenakan masih banyak kendala seperti kurangnya pegawai dengan alasan karena di masa pandemic Covid-19 ini pegawai bekerja sesuai sifit. Hal tersebut kemudian menghambat proses pengurusan Akta kematian bagi masyarakat yang bersangkutan. Tidak hanya itu proses pengambilan Akta kematian juga menghambat karena banyaknya berkas yang masih belum diselesaikan, dan terdapat hambatan karena jaringan yang tidak mendukung lancarnya penginputan berkas.

Berangkat dari adanya permasalahan tersebut diatas, maka peneliti kemudian tertarik untuk melakukan penelitian agar dapat mengetahui pengurusan dan hambatan dalam pelayanan akta kematian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Pengurusan Akta Kematian Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengurusan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang?
2. Apakah saja faktor hambatan dalam proses pengurusan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengurusan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.
2. Untuk mengetahui apakah saja faktor hambatan dalam pengurusan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.

1.4 Manfaat Penelitian

Kegiatan penelitian ini, memiliki manfaat yang sangat berarti dan hasil penelitian dapat memberikan kontribusi positif bagi pihak-pihak (Stakeholder) yang terlibat. Adapun manfaat penelitian yang diharapkan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi kepentingan individu

Yaitu diharapkan dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan, pengetahuan dan pemahaman tentang kualitas Pembuatan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota kupang.

2. Bagi kegunaan teoritis

Yaitu dalam rangka mengembangkan konsep-konsep atau teori-teori melalui penelitian kelapangan. Dimana penelitian ini diharapkan akan memberikan sumbangan ilmu serta dapat dijadikan bahan tinjauan awal untuk melakukan penelitian serupa dimasa yang mendatang.

3. Bagi kegunaan praktis

Yaitu hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran, informasi atau solusi kepada Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dinas dalam meningkatkan pelayanan kesejahteraan masyarakat.