

## IMPLEMENTASI PEMBUATAN AKTA KEMATIAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA ( STUDI KASUS KECAMATAN SUNGAI TABUKAN )

Erni Latifah<sup>1</sup>, Jumaidi<sup>2</sup>, Djayeng Turano Gunade<sup>3</sup>

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Program Studi Administrasi Publik

Email: [Latifaherni@gmail.com](mailto:Latifaherni@gmail.com)

### ABSTRAK

Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan ditegaskan bahwa setiap kematian wajib dilaporkan dan dicatatkan guna menjamin kepastian hukum atas status kependudukan seseorang. Namun, fenomena yang ditemukan peneliti di Kecamatan Sungai Tabukan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, menunjukkan bahwa implementasi pembuatan akta kematian belum berjalan secara optimal. Permasalahan yang muncul antara lain keterlambatan layanan akibat gangguan jaringan internet, kurangnya sosialisasi dari pihak pelaksana, serta rendahnya pemahaman dan kesadaran masyarakat akan pentingnya akta kematian. Masyarakat cenderung hanya mengurus dokumen ini apabila ada keperluan mendesak seperti warisan atau klaim asuransi. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif-kualitatif. Sumber data diambil melalui penentuan informan dengan teknik Purposive Sampling sebanyak 12 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, penggunaan bahan referensi, dan member check. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi pembuatan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara masih kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator yang tergolong kurang baik, yaitu kemampuan teknis petugas, koordinasi antar instansi, pelayanan kepada masyarakat, penyebaran dan kejelasan informasi kepada masyarakat, rendahnya partisipasi dan kepatuhan masyarakat, dan indikator yang dinilai baik adalah wewenang dan tanggung jawab pegawai. Adapun indikator yang dinilai cukup baik adalah komitmen petugas. Faktor pendukung implementasi tersebut adalah pegawai melaksanakan tugas sesuai aturan yang berlaku, adanya koordinasi dengan desa, adanya komitmen petugas dengan pihak pelapor. Adapun faktor penghambatnya meliputi gangguan jaringan, kurangnya anggaran yang menyebabkan minimnya sosialisasi, kurangnya tingkat pemahaman masyarakat tentang akta kematian, persyaratan pembuatan akta kematian yang rumit. Untuk meningkatkan implementasi pembuatan akta kematian, disarankan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar meningkatkan kecepatan wifi dengan menambah Mbps yang tadinya 100 MBPS ditambah menjadi 150 Mbps, menggunakan anggaran APBD untuk program “sosialisasi Akta Kematian”, penyebaran informasi melalui sosial media, dan menyederhanakan persyaratan dokumen yang diperlukan.

**Kata Kunci:** Implementasi Akta Kematian, Administrasi Kependudukan, Kesadaran Masyarakat

### ABSTRACT

*Law Number 24 of 2013 concerning Population Administration stipulates that every death must be reported and registered to ensure legal certainty regarding a person's residency status. However, a phenomenon discovered by researchers in Sungai Tabukan District, Hulu Sungai Utara Regency, indicates that the implementation of death certificate issuance has not been optimal. Issues that arise include service delays due to internet network disruptions, a lack of outreach from implementing agencies, and low public understanding and awareness of the importance of death certificates. People tend to only process these documents when there is an urgent need, such as inheritance or insurance claims. The approach used in this study was a qualitative descriptive approach. Data sources were obtained by selecting 12 informants using purposive sampling techniques. Data collection techniques included interviews, observation, and documentation. Data analysis was carried out through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. Data validity was tested by extending observations, increasing persistence, triangulation, negative case analysis, use of reference materials, and member checking. The results of this study indicate that the implementation of death certificate issuance at the Population and Civil Registration Office of Hulu Sungai Utara Regency is still lacking. This can be seen from several indicators that are considered less than satisfactory, namely the technical capabilities of officers, coordination between agencies, service to the public,*

*dissemination and clarity of information to the public, low community participation and compliance, and an indicator that is considered good is the authority and responsibility of employees. An indicator that is considered quite good is the commitment of officers. Supporting factors for the implementation are employees carrying out their duties in accordance with applicable regulations, coordination with the village, and commitment from officers to the reporting party. Inhibiting factors include network disruptions, lack of budget leading to minimal socialization, low public understanding of death certificates, and complicated death certificate requirements. To improve the implementation of death certificates, it is recommended that the Population and Civil Registration Office increase the wifi speed by increasing the Mbps from 100 MBPS to 150 Mbps, use the APBD budget for the "Death Certificate Socialization" program, disseminate information through social media, and simplify the required document requirements.*

**Keyword:** Death Certificate Implementation, Public Awareness, Population Administration Policy

## PENDAHULUAN

Salah satu peran utama pemerintah adalah menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat. Karena fungsi inilah, lembaga pemerintah kerap disebut sebagai "pelayan masyarakat". Namun dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik masih belum sepenuhnya optimal. Masih terdapat sejumlah aparatur yang kurang menyadari pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas, atau meskipun memahami, mereka enggan dan tidak mampu mewujudkannya. Bahkan, dalam pelaksanaannya, muncul sikap sinis yang sering diungkapkan dengan kalimat, "kalau bisa dipersulit, kenapa dipermudah?", yang sayangnya dianut oleh sebagian aparat. Fenomena ini mencerminkan bahwa kesadaran akan peran sebagai pelayan masyarakat masih belum tertanam kuat di kalangan penyelenggara pelayanan.

Ketidakseimbangan dalam penertiban dokumen kependudukan menjadi persoalan serius, terutama karena akta kematian memiliki peran yang tidak kalah vital dibandingkan dokumen kependudukan lainnya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang merupakan perubahan dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, data kependudukan memiliki banyak fungsi penting, seperti untuk kepentingan demokrasi, pembagian dana alokasi umum, perencanaan pembangunan, hingga upaya pencegahan tindak kejahatan. Pentingnya akta kematian terlihat jelas dalam berbagai kasus, misalnya dalam penyaluran bantuan kepada masyarakat miskin yang kerap tidak tepat sasaran karena masih terdapatnya warga yang sebenarnya telah meninggal namun belum tercatat secara resmi.

Di Kabupaten Hulu Sungai Utara, antara jumlah pelaporan kematian dan penerbitan akta kematian masih belum seimbang. Pada tahun 2020, hanya tercatat 475 akta kematian yang diterbitkan, jumlah yang jauh lebih sedikit dibandingkan dengan akta kelahiran. Ketimpangan ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain masyarakat hanya melaporkan kejadian kematian tanpa melengkapi dokumen atau persyaratan yang diminta oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selain itu, laporan kematian umumnya hanya berasal dari petugas registrasi atau tokoh lingkungan seperti RT/RW. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih banyak penduduk yang belum mengurus akta kematian pada tahun tersebut. Situasi ini perlu ditelaah lebih lanjut, apakah disebabkan oleh rendahnya tingkat kesadaran masyarakat, lemahnya efektivitas regulasi yang berlaku, atau kurangnya kegiatan sosialisasi dari pihak terkait.

Dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat, birokrasi pemerintahan menjalankan berbagai aktivitas, baik yang bersifat rutin maupun berkaitan dengan pembangunan. Seluruh kegiatan ini tentu membutuhkan dukungan sarana dan prasarana kerja yang memadai. Seiring dengan kemajuan teknologi, kebutuhan akan fasilitas pelayanan yang lebih lengkap, modern, dan canggih semakin meningkat. Hal ini sejalan dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan yang menginginkan proses pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan akurat. (Ismail Nurdin 2019:46).

Salah satu prinsip utama dalam pemerintahan yang baik adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat. Kualitas pelayanan publik ini menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah, karena secara langsung akan terlihat dan dirasakan oleh masyarakat. Dalam menjalankan fungsinya, organisasi publik tidak boleh semata-mata berorientasi pada aspek keuntungan atau nilai komersial, melainkan harus memperhatikan kebutuhan masyarakat secara menyeluruh. Selain itu, upaya untuk terus meningkatkan mutu pelayanan juga menjadi hal yang wajib dilakukan demi memenuhi ekspektasi publik.

Ketentuan tersebut juga berlaku di setiap pemerintah daerah, termasuk Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Di lingkungan pemerintahan kabupaten ini, terdapat sejumlah instansi yang memiliki tugas dan tanggung jawab langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu instansi tersebut adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara, yang berperan dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Pindah, Akta Pernikahan, serta Akta Kematian

Pasal 2 dan 3 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2009 menyatakan bahwa regulasi mengenai pelayanan publik dibuat untuk menjamin adanya kepastian hukum dalam interaksi antara masyarakat dan pihak penyelenggara layanan. Adapun tujuan dari undang-undang ini adalah untuk membentuk batasan yang jelas serta memperjelas hubungan mengenai hak, kewajiban, tanggung jawab, dan peran dari semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, undang-undang ini juga bertujuan untuk mendorong pelaksanaan kebijakan yang sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik serta tata kelola organisasi yang profesional, memastikan layanan publik diselenggarakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, serta memberikan jaminan perlindungan hukum dan kepastian bagi masyarakat sebagai penerima layanan.

Dalam Pasal 44 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 dijelaskan bahwa setiap peristiwa kematian harus dilaporkan oleh ketua rukun tetangga atau sebutan lain di wilayah tempat tinggal penduduk kepada instansi yang berwenang, paling lambat 30 hari sejak tanggal kematian. Akta kematian merupakan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai bentuk pengakuan negara terhadap kematian seseorang. Dokumen ini memiliki peranan penting dalam administrasi kependudukan, karena tanpa akta kematian, proses pengurusan dokumen atau urusan lainnya bisa mengalami hambatan.

Catatan sipil merupakan bagian penting yang berkaitan dengan status hukum seseorang. Agar status hukum tersebut diakui secara sah, maka berbagai peristiwa penting seperti kelahiran, perkawinan, perceraian, dan pengesahan anak harus dilaporkan dan didaftarkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara. Dinas ini merupakan lembaga resmi milik pemerintah yang dibentuk khusus untuk menangani berbagai urusan kependudukan. Lembaga ini bertugas mencatat, mendaftarkan, dan membukukan secara lengkap setiap peristiwa penting yang berpengaruh terhadap status sipil atau keperdataan individu.

Kematian merupakan peristiwa wafatnya seseorang, dan pihak keluarga disarankan segera mengurus akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat agar peristiwa tersebut tercatat secara resmi oleh negara. Akta kematian ini memiliki peran penting dalam berbagai keperluan administrasi seperti pengajuan warisan, pencairan dana pensiun, serta klaim asuransi. Meskipun dokumen ini sangat penting, tidak semua masyarakat merasa perlu untuk segera membuatnya. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya sosialisasi dan dorongan agar masyarakat semakin sadar akan pentingnya memiliki akta kematian.

Sebagai bagian dari lembaga pemerintahan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara memiliki peran dalam memberikan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Oleh karena itu, setiap bentuk pelayanan kepada masyarakat perlu diperhatikan dengan sungguh-sungguh, guna memastikan mutu pelayanan yang tepat, berkualitas, dan mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti temukan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam Implementasi Pembuatan akta kematian terdapat beberapa permasalahan. *Pertama*, Keterlambatan layanan proses pembuatan akta kematian pada dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil disebabkan beberapa faktor seperti kendala teknis kondisi koneksi internet yang mengalami gangguan jaringan disebabkan hanya menggunakan 100 Mbps sehingga memperlambat proses pembuatan akta kematian. *Kedua*, Kurangnya sosialisasi dan pemahaman warga di Kabupaten Hulu Sungai Utara disebabkan karena terhalangnya dana sehingga masyarakat kurang mengetahui prosedur yang benar dalam pembuatan akta kematian, jika orang meninggal tidak dilaporkan maka masih tercatat sebagai penduduk aktif serta tetap ada didalam database pemerintah, tanpa akta kematian tidak bisa mengurus warisan, mengurus pensiun atau asuransi. masyarakat belum memahami fungsi akta kematian. *Ketiga*, Kurangnya kesadaran masyarakat untuk membuat akta kematian yang disebabkan masyarakat berpersepsi bahwa akta kematian itu tidak penting sehingga tidak ingin mengurus akta kematian, dan warga belum tahu pentingnya akta kematian secara hukum sehingga masyarakat yang tidak melapor akta kematian masih menerima bantuan pemerintah seperti BLT, Bansos, atau PKH

Berdasarkan fenomena diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul “ Implementasi Pembuatan Akta Kematian Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara”. Beberapa pertanyaan yang muncul adalah Implementasi Pembuatan Akta Kematian Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara dan faktor-faktor apa yang mempengaruhinya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi Pembuatan Akta Kematian Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara dan faktor-faktor yang mempengaruhi, serta memberikan manfaat dalam perbaikan implementasi kebijakan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Adapun yang menjadi acuan dalam penelitian ini adalah Pertama, Dimas Rahmatullah tahun 2022 dalam penelitian yang berjudul Implementasi Penerbitan Akta Kematian Secara Daring Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini memusatkan perhatian pada permasalahan terkait penerbitan akta kematian secara online di Kota Surabaya, yang masih tergolong baru bagi sebagian besar masyarakat. Akibatnya, masih banyak warga yang belum memahami alur dan prosedur dalam pengurusan akta kematian secara daring. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sementara itu, teknik analisis data yang diterapkan meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa pelaksanaan penerbitan akta kematian secara daring telah berjalan dengan baik, khususnya dalam aspek sumber daya, sikap pelaksana (disposisi), serta struktur birokrasi. Selain itu, proses penerbitan juga telah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. *Kedua*, penelitian oleh Andi Yusuf Katili tahun 2017 dengan judul penelitian Pelaksanaan Penerbitan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana pelaksanaan penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara. Metode yang

digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi dan wawancara kepada beberapa informan yang relevan. Analisis data dilakukan secara deskriptif dalam bentuk narasi lisan maupun tulisan. Berdasarkan analisis penelitian maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut 1) Proses penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara belum berjalan secara optimal, yang sebagian besar disebabkan oleh rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya dokumen tersebut. 2) Efektivitas pelaksanaan masih terkendala oleh kurang lengkapnya berkas yang diserahkan masyarakat, sehingga memperlambat proses penerbitan akta kematian 3) Dari aspek koordinasi, hubungan antara pemerintah desa dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Gorontalo Utara belum terjalin dengan baik, yang berdampak pada kurangnya pemahaman masyarakat mengenai persyaratan dan prosedur yang berlaku.

Tinjauan teoritis dalam penelitian ini adalah Ekawati (Taufik dan Isril, 2013:136) Mengemukakan bahwa implementasi secara jelas mencakup berbagai tindakan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok, baik dari sektor swasta maupun publik, yang bertujuan langsung untuk mewujudkan serangkaian tujuan berkelanjutan dari kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Sedangkan Menurut Dunn (dalam Irawaty Igrisa, 2022:55) Implementasi suatu kebijakan merupakan tahap krusial dalam rangkaian kebijakan publik yang berlangsung setelah proses perumusan kebijakan selesai. Tanpa implementasi, kebijakan yang telah disusun tidak akan memberikan hasil yang nyata di masyarakat. Oleh karena itu, implementasi memegang peranan penting dalam pelaksanaan kebijakan publik. Implementasi juga menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari keseluruhan proses kebijakan, termasuk tahap perumusan, evaluasi, serta langkah-langkah lainnya.

Teori menurut Warwick tahun 2023 menggunakan pokok dalam merancang implementasi pembuatan akta kematian, yaitu:

1. Kemampuan Organisasi
2. Informasi
3. Dukungan
4. Pembagian potensi

Menurut Muhammad Mu'iz Raharjo dan Icut (2021:138) Administrasi kependudukan merupakan Sebagai sebuah sistem, pelayanan ini diharapkan mampu menjamin terpenuhinya hak-hak administratif penduduk dalam akses terhadap layanan publik, serta memberikan perlindungan dalam proses penerbitan dokumen kependudukan secara adil dan tanpa diskriminasi, melalui keterlibatan aktif pemerintah daerah.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu suatu metode yang dirancang untuk menghasilkan data deskriptif berupa narasi tertulis maupun lisan dari individu serta perilaku yang dapat diamati dalam konteks tertentu. Penelitian ini menerapkan metode deskriptif kualitatif, yaitu suatu pendekatan penelitian yang bertujuan untuk memperoleh data dalam bentuk deskripsi verbal, baik lisan maupun tulisan, yang berasal dari individu atau subjek yang dapat diamati.

Data dan sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Teknik-teknik yang sering digunakan untuk mengumpulkan data primer antara lain observasi secara langsung, wawancara, diskusi dalam kelompok terfokus (Focus Group Discussion/FGD), dan distribusi kuesioner. Data sekunder dapat diperoleh dari instansi seperti Badan Pusat Statistik (BPS), literatur buku, jurnal ilmiah, laporan, dan dokumen lainnya. Sumber data dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan teknik pemilihan informan utama, yaitu dengan menggunakan

metode purposive sampling. Dalam penelitian ini, peneliti memilih 12 orang sebagai informan. Metode pengumpulan data yang digunakan mencakup wawancara, observasi dan dokumentasi.

Proses analisis data dapat dilaksanakan melalui beberapa tahap yaitu 1) *Reduksi Data*, 2) *Penyajian Data*, 3) *Penarikan Kesimpulan/Verifikasi* Oleh karena itu, peneliti harus menyadari bahwa dalam menggali makna, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan emik yakni melihat dari sudut pandang informan kunci bukan berdasarkan penafsiran pribadi peneliti atau pendekatan etik. Miles and Huberman dalam Sugiyono (2019:321) menyatakan ada 3 tahapan yang dilakukan dalam menganalisis data, yaitu: proses pengumpulan, reduksi dan penyajian data. Kemudian untuk mengevaluasi kredibilitas data digunakan beberapa metode seperti perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, menggunakan referensi, serta melakukan member check.

## **PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan dengan menggunakan variabel dan indikator Implementasi Kebijakan sesuai dengan warwick dalam buku Leo Agustino (2016:136-141) yaitu sebagai berikut :

### **1. Kemampuan Organisasi**

Kemampuan teknis adalah kemampuan seseorang untuk melaksanakan tugas-tugas atau pekerjaan tertentu yang memerlukan pengetahuan, keterampilan dan keahlian khusus dalam bidang tertentu, terutama yang bersifat teknis, mekanisme, atau praktis. Berdasarkan hasil wawancara mengenai indikator Kemampuan Teknis dalam implementasi kebijakan pembuatan akta kematian, dapat disimpulkan bahwa kemampuan teknis petugas masih kurang baik. Hal ini terlihat dari beberapa pernyataan masyarakat yang menyampaikan adanya kesalahan dalam hasil pencetakan akta, penyampaian informasi prosedur yang tidak jelas, dan ketidaksesuaian antara penjelasan awal dengan kenyataan pelayanan di lapangan. Sebagian masyarakat juga mengeluhkan harus bolak-balik antara Disdukcapil dan kantor desa karena alur yang tidak dijelaskan secara rinci sejak awal. Meskipun dari pihak pegawai menyatakan sudah memahami prosedur dan sistem pelayanan digital telah diterapkan, namun adanya kendala teknis seperti jaringan serta kurangnya pemahaman petugas terhadap perubahan sistem menunjukkan bahwa kemampuan teknis masih belum sepenuhnya merata dan optimal. Berdasarkan hasil observasi mengenai indikator Kemampuan Teknis dalam implementasi kebijakan pembuatan akta kematian, dapat disimpulkan bahwa kemampuan teknis petugas masih kurang baik. Hal ini terlihat dari masih adanya ketidakraturan dalam alur pelayanan, seperti petugas yang tampak ragu dalam menjelaskan prosedur, serta proses yang berjalan lambat ketika masyarakat datang untuk mengurus akta kematian. Selain itu, dalam beberapa kesempatan terlihat bahwa petugas saling bertanya satu sama lain saat menghadapi dokumen yang tidak standar, yang menunjukkan bahwa pemahaman terhadap alur dan sistem belum sepenuhnya dikuasai. Di beberapa lokasi, infrastruktur pelayanan digital belum berjalan optimal, yang menyebabkan proses penginputan dan pencetakan akta menjadi lambat atau tertunda. Berdasarkan Hasil Wawancara dan Observasi, dapat diketahui Implementasi Pembuatan Akta Kematian Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kabupaten Hulu sungai Utara, Mengenai Indikator Kemampuan Teknis dapat disimpulkan Kurang Baik, hal ini ditunjukkan oleh sebagian besar pegawai yang telah memahami dan mampu menjalankan prosedur sesuai standar, masih adanya kesalahan dalam pencetakan data, penjelasan prosedur yang kurang jelas atau terlalu umum, dan ketidaksesuaian antara informasi awal dengan proses di lapangan. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan teori implementasi menurut Warwick (2023) yang menyatakan bahwa kemampuan organisasi dalam

implementasi kebijakan mencakup kemampuan teknis, yaitu keterampilan melaksanakan tugas sesuai prosedur dan standar yang ditetapkan. Ketidaktepatan dalam pelaksanaan teknis, kurangnya kejelasan prosedur kepada masyarakat, serta tidak konsistennya hasil layanan menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan masih belum dilakukan secara profesional dan sistematis di lapangan.

Koordinasi adalah proses yang mengatur menyelaraskan, dan mengarahkan berbagai kegiatan atau bagian dalam suatu organisasi kelompok, atau sistem agar berjalan secara efektif dan efisien menuju tujuan bersama. Kesimpulan hasil wawancara yang peneliti lakukan, bahwa koordinasi pegawai kepada masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara dilakukan dengan cukup baik karena proses masih lambat di tingkat desa kadang kantor desa, data sudah dikirim tetapi di dukcapil belum sampai jadi menunggu berminggu-minggu serta prosedur yang rumit sehingga masyarakat sulit memahami akta kematian. Berdasarkan hasil observasi yang peneliti bahwa koordinasi pegawai kepada masyarakat dalam pembuatan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kurang baik, koordinasi pegawai Dukcapil kurang koordinasi ke pemerintahan desa tentang akta kematian sehingga masyarakat masih ada masyarakat yang tidak mengerti seperti apa membuat akta kematian itu. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan maka dapat disimpulkan koordinasi pegawai kepada masyarakat dalam implementasi pembuatan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kurang baik proses masih lambat di tingkat desa kadang kantor desa, data sudah dikirim tetapi di dukcapil belum sampai jadi menunggu berminggu-minggu serta prosedur yang rumit sehingga masyarakat sulit memahami akta kematian. Koordinasi pegawai Dukcapil kurang koordinasi ke pemerintahan desa tentang akta kematian sehingga masyarakat masih ada masyarakat yang tidak mengerti seperti apa membuat akta kematian itu. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan teori Warwick tahun 2023 yang menyatakan bahwa koordinasi adalah adalah proses yang mengatur menyelaraskan, dan mengarahkan berbagai kegiatan atau bagian dalam suatu organisasi kelompok, atau sistem agar berjalan secara efektif dan efisien menuju tujuan bersama.

Pelayanan adalah kegiatan atau upaya yang dilakukan oleh seseorang kelompok atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, atau harapan orang lain melalui suatu bentuk interaksi atau proses tertentu. Kesimpulan hasil wawancara peneliti lakukan, bahwa pelayanan implementasi pembuatan akta kematian Pada dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup baik karena prosesnya lama karena harus menunggu verifikasi pusat katanya sistem sering error. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan pelayanan pembuatan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kurang baik dikarenakan prosedur yang rumit dan sulit dipahami masyarakat sehingga masyarakat tidak mengerti bagaimana cara pembuatan akta kematian dan masih banyak warga desa yang belum tahu pentingnya akta kematian, sosialisasi dari pihak dukcapil atau desa sangat minim jadi kami baru ngurus saat benar-benar butuh, dan banyak masyarakat yang tidak mengerti dengan adanya sistem online dan penggunaan aplikasi SIAK mempermudah validasi dan percetakan akta kematian. Hasil wawancara dan observasi pelayanan pembuatan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara keseluruhan cukup baik karena prosesnya lama karena harus menunggu verifikasi pusat katanya sistem sering error, prosedur yang rumit dan sulit dipahami masyarakat sehingga masyarakat tidak mengerti bagaimana cara pembuatan akta kematian dan masih banyak warga desa yang belum tahu pentingnya akta kematian, sosialisasi dari pihak dukcapil atau desa sangat minim jadi kami baru ngurus saat benar-benar butuh, dan banyak masyarakat yang tidak mengerti dengan

adanya sistem online dan penggunaan aplikasi SIAK mempermudah validasi dan percetakan akta kematian. Hasil penelitian ini sudah sesuai dengan teori Warwick tahun 2023 yang menyatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan atau upaya yang dilakukan oleh seseorang kelompok atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, atau harapan orang lain melalui suatu bentuk interaksi atau proses tertentu.

## 2. Informasi

Sosialisasi adalah proses dimana seseorang mempelajari dan menginternalisasi norma, nilai, kebiasaan, dan pola perilaku yang berlaku dalam masyarakat atau kelompok sosialnya. Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui Implementasi Pembuatan Akta Kematian Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kabupaten Hulu sungai Utara, mengenai Indikator Sosialisasi dapat disimpulkan cukup baik, dikarenakan sudah disampaikan melalui media sosial meskipun tidak secara langsung kepada masyarakat yang mengakibatkan ada sebagian masyarakat tidak mengetahui tentang pembuatan akta kematian. Berdasarkan hasil observasi mengenai indikator Sosialisasi dalam implementasi kebijakan pembuatan akta kematian, dapat disimpulkan bahwa sosialisasi masih kurang baik. Hal ini terlihat dari tidak ditemukannya media informasi yang memadai seperti banner, selebaran, atau papan pengumuman terkait akta kematian di desa atau tempat umum lainnya. Tidak terlihat pula adanya bukti penyampaian informasi secara langsung kepada masyarakat, baik melalui kegiatan sosialisasi oleh dinas maupun penyuluhan di tingkat desa.) Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai sosialisasi cukup baik, dikarenakan sudah disampaikan melalui media sosial meskipun tidak secara langsung kepada masyarakat yang mengakibatkan ada sebagian masyarakat tidak mengetahui tentang pembuatan akta kematian dan ini terlihat dari tidak ditemukannya media informasi yang memadai seperti banner, selebaran, atau papan pengumuman terkait akta kematian di desa atau tempat umum lainnya. Tidak terlihat pula adanya bukti penyampaian informasi secara langsung kepada masyarakat, baik melalui kegiatan sosialisasi oleh dinas maupun penyuluhan di tingkat desa.) Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Warwick (2023) yang menyatakan bahwa sosialisasi adalah proses dimana seseorang mempelajari dan menginternalisasi norma, nilai, kebiasaan, dan pola perilaku yang berlaku dalam masyarakat atau kelompok sosialnya.

Kejelasan informasi adalah tingkat kemudahan dalam memahami atau menangkap pesan yang disampaikan dalam suatu komunikasi atau informasi. Informasi dikatakan jelas jika penyampaiannya mudah dipahami, tidak ambigu, terstruktur dengan baik, dan tidak menimbulkan kebingungan bagi penerima. Kesimpulan wawancara yang dilakukan peneliti, bahwa kejelasan informasi pembuatan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil baik karena para pegawai sering memposting informasi tentang akta kematian di sosial media seperti whatsapp dan instagram pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Observasi yang peneliti lakukan, kejelasan informasi pembuatan akta kematian cukup baik dimana menyatakan masyarakat tidak mengetahui informasi secara langsung serta kesulitan mencari informasi apa saja yang diperlukan untuk membuat akta kematian. Hasil penelitian dari kesimpulan wawancara dan observasi pada kejelasan informasi pada pembuatan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan baik karena para pegawai sering memposting informasi tentang akta kematian. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pegawai yang sering menginformasikan akta kematian pada sosial media, sehingga masyarakat bisa mengetahui sedikit banyaknya informasi tentang akta kematian. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Warwick tahun 2023 yang menyatakan bahwa indikator kejelasan informasi adalah

tingkat kemudahan dalam memahami atau menangkap pesan yang disampaikan dalam suatu komunikasi atau informasi. Informasi dikatakan jelas jika penyampaiannya mudah dipahami, tidak ambigu, terstruktur dengan baik, dan tidak menimbulkan kebingungan bagi penerima.

### 3. Dukungan

Partisipasi masyarakat adalah keterlibatan aktif individu atau kelompok dalam proses pembangunan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi program pembangunan. Partisipasi ini mencakup kontribusi berupa pikiran, tenaga, waktu, keahlian, modal, dan materi, serta ikut memanfaatkan dan menikmati hasil-hasil pembangunan. Berdasarkan hasil wawancara mengenai indikator Partisipasi Masyarakat dalam implementasi kebijakan pembuatan akta kematian, dapat disimpulkan bahwa tingkat partisipasi masyarakat masih kurang baik. Hal ini terlihat dari pernyataan para pegawai dinas yang menyatakan bahwa masyarakat cenderung menunda-nunda pengurusan akta kematian, bahkan banyak yang baru mengurus setelah berbulan-bulan atau saat memiliki keperluan lain seperti urusan warisan. Sebagian masyarakat juga menyampaikan bahwa mereka tidak diberi kesempatan untuk menyampaikan pendapat atau saran, serta tidak memahami pentingnya akta kematian, yang menunjukkan kurangnya keterlibatan aktif baik secara langsung maupun tidak langsung. Berdasarkan hasil observasi mengenai indikator Partisipasi Masyarakat dalam implementasi kebijakan pembuatan akta kematian, dapat disimpulkan bahwa partisipasi masyarakat masih kurang baik. Hal ini terlihat dari rendahnya aktivitas masyarakat dalam mengakses layanan pembuatan akta kematian secara langsung, serta minimnya inisiatif masyarakat untuk bertanya, meminta informasi, ataupun mengikuti prosedur yang tersedia. Masyarakat cenderung pasif dan hanya datang mengurus akta apabila ada kebutuhan tertentu, bukan atas dasar kesadaran akan pentingnya dokumen tersebut. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan teori implementasi menurut Warwick (2023) yang menyatakan bahwa partisipasi masyarakat adalah keterlibatan aktif individu atau kelompok dalam proses pembangunan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi program pembangunan. Partisipasi ini mencakup kontribusi berupa pikiran, tenaga, waktu, keahlian, modal, dan materi, serta ikut memanfaatkan dan menikmati hasil-hasil pembangunan.

Kepatuhan masyarakat adalah sikap atau perilaku individu atau kelompok dalam mematuhi aturan, norma, atau nilai yang berlaku dalam suatu masyarakat. Kepatuhan ini sangat penting untuk menjaga harmoni, keterlibatan dan stabilitas sosial dalam kehidupan bermasyarakat. Kesimpulan hasil wawancara peneliti lakukan, bahwa kepatuhan masyarakat dalam pembuatan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilakukan kurang baik karena masih banyak masyarakat yang belum patuh terutama karena mereka tidak tahu bahwa akta kematian itu penting dan wajib diurus. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan, kepatuhan masyarakat dalam pembuatan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kurang baik karena belum sepenuhnya patuh beberapa masyarakat menganggap tidak perlu mengurus akta kematian kalau ada perlu, baru mengurus akta kematian dan kalau ada keperluan seperti mengurus pengurusan warisan atau asuransi. Hasil penelitian dari kesimpulan wawancara dan observasi pada kepatuhan masyarakat dalam pembuatan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kurang baik hal tersebut dilihat dari masih banyak masyarakat yang belum patuh terutama karena mereka tidak tahu bahwa akta kematian itu penting dan wajib diurus dan belum sepenuhnya patuh beberapa keluarga menganggap tidak perlu mengurus akta kematian kalau ada perlu, baru mengurus akta kematian dan kalau ada keperluan seperti mengurus pengurusan warisan atau asuransi. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Warwick tahun 2023 yang menyatakan bahwa indikator kepatuhan masyarakat adalah sikap

atau perilaku individu atau kelompok dalam mematuhi aturan, norma, atau nilai yang berlaku dalam suatu masyarakat. Kepatuhan ini sangat penting untuk menjaga harmoni, keterlibatan dan stabilitas sosial dalam kehidupan bermasyarakat.

#### 4. Pembagian Potensi

Wewenang adalah hak atau kekuasaan yang diberikan kepada seseorang untuk mengambil keputusan, memberikan perintah, dan mengarahkan orang lain sesuai dengan tugas dan tanggung jawab. Tanggung jawab adalah kewajiban seseorang untuk melaksanakan tugas yang telah diberikan kepadanya dengan sebaik-baiknya. Kesimpulan wawancara yang peneliti lakukan, bahwa wewenang dan tanggung jawab dalam pembuatan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilakukan dengan baik karena pegawai sudah memahami peran dan tanggung jawabnya dalam proses pembuatan akta kematian dan menjalankan tugas sesuai dengan prosedur dan aturan yang berlaku. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan, bahwa wewenang dan tanggung jawab pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berjalan dengan baik karena pegawai memberikan penjelasan yang lengkap tentang apa saja yang dibutuhkan dan bagaimana prosesnya. Hasil peneliti dari kesimpulan wawancara dan observasi bahwa wewenang dan tanggung jawab pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilakukan dengan baik hal ini pegawai sudah memahami peran dan tanggung jawabnya dalam proses pembuatan akta kematian dan menjalankan tugas sesuai dengan prosedur dan aturan yang berlaku juga pegawai memberikan penjelasan yang lengkap tentang apa saja yang dibutuhkan dalam akta kematian dan bagaimana prosesnya. Hal ini tidak sesuai dengan teori Warwick tahun 2023 yang menyatakan bahwa indikator wewenang dan tanggung jawab adalah hak atau kekuasaan yang diberikan kepada seseorang untuk mengambil keputusan, memberikan perintah, dan mengarahkan orang lain sesuai dengan tugas dan tanggung jawab. Tanggung jawab adalah kewajiban seseorang untuk melaksanakan tugas yang telah diberikan kepadanya dengan sebaik-baiknya.

Komitmen adalah suatu bentuk tekad, janji, atau kesungguhan seseorang untuk mempertahankan dan menjalankan sesuatu secara konsisten dalam jangka waktu tertentu. Kesimpulan yang dilakukan peneliti lakukan, bahwa komitmen pegawai dalam pembuatan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilakukan cukup baik karena prosesnya yang lambat padahal dokumennya sudah lengkap sementara masyarakat khawatir apakah sudah selesai penerbitan akta kematian atau belum. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan, bahwa komitmen pegawai dalam pembuatan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup baik karena pelayanan yang lambat dan prosedur yang berbelit-belit sehingga masyarakat memperlambat pembuatan akta kematian. Hasil penelitian dari kesimpulan wawancara dan observasi pada komitmen pegawai terhadap pembuatan akta kematian pada Dinas Kependudukan cukup baik hal ini prosesnya yang lambat padahal dokumennya sudah lengkap sementara masyarakat khawatir apakah sudah selesai penerbitan akta kematian atau belum dan pelayanan yang lambat dan prosedur yang berbelit-belit sehingga masyarakat memperlambat pembuatan akta kematian.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan teori warwick tahun 2023 yang menyatakan bahwa komitmen adalah suatu bentuk tekad, janji, atau kesungguhan seseorang untuk mempertahankan dan menjalankan sesuatu secara konsisten dalam jangka waktu tertentu.

Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi Implementasi Pembuatan Akta Kematian Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara meliputi faktor penghambat dan faktor pendukung:

## 1. Faktor Penghambat

Faktor penghambat adalah segala bentuk kendala, hambatan, atau tantangan yang mengganggu atau memperlambat proses pelaksanaan suatu kebijakan. Faktor penghambat dari Implementasi Pembuatan Akta Kematian Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara ada empat yaitu:

### a. Gangguan Jaringan

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa gangguan jaringan merupakan salah satu kendala teknis yang sering terjadi dalam pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pada proses pembuatan akta kematian. Gangguan jaringan menyebabkan pelayanan menjadi lambat karena sistem yang digunakan harus terhubung secara online dengan pusat. Akibatnya, proses *input* data, verifikasi, dan pencetakan dokumen tidak dapat dilakukan, sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama atau kembali di hari berikutnya. Hambatan ini berdampak langsung terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan karena pelaksanaan kebijakan tidak dapat berjalan sesuai standar waktu dan prosedur yang ditetapkan. Berdasarkan hasil observasi, dapat dilihat bahwa pelayanan akta kematian di lapangan masih sering terkendala oleh kestabilan jaringan internet. Ketika koneksi internet lambat atau terputus, antrean pelayanan menjadi panjang dan beberapa warga yang sudah membawa kelengkapan dokumen terpaksa harus kembali karena proses *input* tidak bisa dilanjutkan. Hal ini menunjukkan bahwa kendala teknis seperti jaringan memberikan pengaruh besar terhadap keberlangsungan layanan di lapangan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan pembuatan akta kematian di Kecamatan Sungai Tabukan masih menghadapi kendala serius terkait gangguan jaringan internet. Ketergantungan penuh terhadap sistem online tanpa dukungan teknis yang memadai membuat pelayanan menjadi tidak efektif, menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat, dan memperlambat proses pencatatan akta kematian. Situasi ini berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan dan mengganggu tujuan utama dari kebijakan pencatatan sipil yang seharusnya cepat, pasti, dan profesional.

### b. Kurangnya Anggaran

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa keterbatasan anggaran menjadi salah satu hambatan signifikan dalam implementasi kebijakan pembuatan akta kematian, khususnya di Kecamatan Sungai Tabukan. Minimnya alokasi dana menyebabkan tidak optimalnya kegiatan sosialisasi secara langsung ke wilayah-wilayah terpencil. Akibatnya, banyak masyarakat yang tidak memperoleh informasi secara utuh mengenai pentingnya akta kematian maupun prosedur pengurusannya. Petugas menyampaikan bahwa mereka hanya dapat menitipkan informasi melalui kantor desa. Selain itu, keinginan untuk turun langsung ke lapangan terkendala oleh ketiadaan dana operasional yang memadai. Kondisi ini menyebabkan tingkat pemahaman dan partisipasi masyarakat menjadi rendah. Berdasarkan hasil observasi, terlihat bahwa di wilayah Kecamatan Sungai Tabukan belum pernah dilakukan kegiatan sosialisasi langsung oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Informasi yang beredar di masyarakat cenderung bersifat tidak resmi atau sekadar dari mulut ke mulut. Hal ini menyebabkan munculnya berbagai persepsi keliru, seperti anggapan bahwa akta kematian tidak penting atau hanya diperlukan jika ada urusan warisan. Selain itu, belum tampak adanya media informasi visual seperti banner, brosur, atau papan informasi resmi di desa-desa yang dapat membantu menyampaikan prosedur pengurusan akta kematian secara jelas. Kurangnya sentuhan langsung dari pihak pelaksana membuat

masyarakat kesulitan mendapatkan kejelasan informasi dan merasa tidak yakin dalam mengurus dokumen tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan pembuatan akta kematian di Kecamatan Sungai Tabukan masih terbatasnya anggaran yang berpengaruh langsung terhadap kurangnya kegiatan sosialisasi. Hal ini menghambat proses penyebarluasan informasi, menyebabkan rendahnya pemahaman masyarakat, dan pada akhirnya mempengaruhi partisipasi serta pelayanan.

c. Kurangnya tingkat pemahaman Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa pemahaman masyarakat terkait pentingnya akta kematian. Beberapa masyarakat mengaku tidak mengetahui bahwa akta kematian adalah dokumen yang perlu diurus setelah seseorang meninggal dunia. Sebagian hanya membuat surat keterangan dari desa dan menganggap itu sudah cukup. Kurangnya informasi dan tidak adanya sosialisasi langsung dari pihak terkait menyebabkan masyarakat tidak menyadari konsekuensi dari tidak memiliki akta kematian, seperti kesulitan dalam pengurusan hak waris atau administrasi lainnya di kemudian hari. Berdasarkan hasil observasi, sebagian besar masyarakat di wilayah Kecamatan Sungai Tabukan belum mengetahui secara pasti apa fungsi dari akta kematian maupun alur pengurusannya. Beberapa warga hanya mengetahui bahwa dokumen tersebut bisa dibuat di kantor Dinas, namun tidak paham syarat dan langkah-langkahnya. baik melalui media cetak, digital, maupun kegiatan langsung seperti penyuluhan di desa-desa. Hal ini menyebabkan banyak masyarakat yang tidak terdorong untuk mengurus akta kematian kecuali menghadapi kebutuhan mendesak seperti pengurusan warisan atau klaim asuransi. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman masyarakat terhadap pentingnya akta kematian. Sebagian besar masyarakat di Kecamatan Sungai Tabukan belum memahami bahwa akta kematian merupakan dokumen yang memiliki nilai hukum penting dalam pengurusan administrasi, seperti warisan, pensiun, klaim asuransi, dan perubahan status kependudukan anggota keluarga lainnya.

2. Faktor Pendukung

Faktor pendukung merupakan segala bentuk kondisi, kebijakan, maupun peran dari pihak-pihak terkait yang membantu memperlancar pelaksanaan suatu kebijakan atau peraturan. Dalam konteks Implementasi Pembuatan Akta Kematian Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara, Faktor pendukung dapat berasal dari internal maupun eksternal.

a. Pegawai Melaksanakan Tugas Sesuai Aturan Yang Berlaku

Berdasarkan hasil wawancara di Kecamatan Sungai Tabukan, diketahui bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menjalankan tugas sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku dalam proses pembuatan akta kematian. Para petugas menyatakan bahwa mereka mengikuti aturan yang telah ditetapkan oleh dinas, baik dalam tahap penerimaan berkas, verifikasi, maupun penerbitan dokumen. Berdasarkan hasil observasi di Kecamatan Sungai Tabukan, terlihat bahwa proses pengurusan akta kematian di kantor pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Petugas tampak mengikuti tahapan pelayanan secara sistematis, mulai dari pemeriksaan kelengkapan berkas hingga proses *input* data dan penerbitan dokumen. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di Kecamatan Sungai Tabukan, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan tugas oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil dalam proses pembuatan akta kematian telah berjalan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku. Pegawai secara konsisten menjalankan setiap tahapan pelayanan berdasarkan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan, mulai dari penerimaan berkas, verifikasi, hingga penerbitan akta.

b. Adanya Koordinasi Dengan Desa

Berdasarkan hasil wawancara di Kecamatan Sungai Tabukan, diketahui bahwa pelaksanaan kebijakan pembuatan akta kematian cukup terbantu oleh adanya koordinasi yang baik antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan pemerintah desa. Para petugas menyampaikan bahwa pihak desa berperan penting dalam proses awal verifikasi data kematian dan penyampaian informasi kepada masyarakat. Hal ini mempercepat proses di dinas dan mengurangi bolak-balik masyarakat. Koordinasi semacam ini dianggap penting untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan. Berdasarkan hasil observasi di Kecamatan Sungai Tabukan, terlihat bahwa pemerintah desa memiliki peran cukup aktif dalam mendukung proses pembuatan akta kematian. Beberapa desa telah menunjukkan kesadaran akan pentingnya membantu masyarakat dalam proses administrasi kematian. Ini terlihat dari keterlibatan mereka dalam memverifikasi informasi awal dan membimbing masyarakat untuk menyiapkan dokumen yang diperlukan sebelum ke dinas. Observasi juga menunjukkan bahwa perangkat desa menjadi sumber informasi awal bagi masyarakat. Masyarakat yang tidak memahami prosedur biasanya akan bertanya ke kantor desa terlebih dahulu. Meski belum semua desa memiliki standar pelayanan administrasi yang tertata rapi, namun upaya dalam menjalin komunikasi dengan Dinas Dukcapil sudah tampak berjalan secara aktif, meski dengan keterbatasan sarana. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di Kecamatan Sungai Tabukan, pelaksanaan kebijakan pembuatan akta kematian menunjukkan adanya koordinasi yang cukup baik antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan pemerintah desa. Koordinasi ini terbukti sangat membantu dalam proses awal pengurusan akta kematian, khususnya dalam hal verifikasi data dan penyampaian informasi kepada masyarakat.

c. Adanya komitmen petugas dengan pihak pelapor

Berdasarkan hasil wawancara petugas berkomitmen untuk memberikan pelayanan akta kematian secara cepat, tepat, dan sesuai prosedur setelah semua dokumen dinyatakan lengkap kami pastikan proses pencatatan kematian tidak memakan waktu lama serta komitmen yang tinggi dari petugas untuk memberikan layanan yang efisien dan sesuai regulasi menjadi faktor penting yang mendukung kepercayaan masyarakat. Berdasarkan observasi petugas memberikan penjelasan prosedur dengan ramah, jelas serta terdapat papan informasi mengenai persyaratan pengurusan akta kematian, dan pelayanan dilakukan dengan sistem antrian dan proses verifikasi dokumen dilakukan dengan cermat. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi komitmen petugas dalam memberikan pelayanan akta kematian tercermin dari kecepatan, ketepatan, dan kepatuhan terhadap prosedur pelayanan serta komunikasi yang efektif dan terbuka dengan pelapor merupakan faktor pendukung penting yang membantu kelancaran proses pelayanan.

## **SIMPULAN**

Implementasi Pembuatan Akta Kematian Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara masih belum sepenuhnya terimplementasi dengan optimal. Dari indikator *pertama* yaitu kemampuan organisasi dalam pembuatan akta kematian pada Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara dilakukan kurang baik, hal tersebut dilihat dari kurangnya kemampuan teknis dilihat dari segi sumber daya maupun non sumber daya ada kendala seperti prosedur yang rumit serta terkadang gangguan jaringan, koordinasi dimana koordinasi pegawai dengan masyarakat dengan baik dalam proses pembuatan akta kematian dan pelayanan yang baik dimana masyarakat merasa bahwa pegawai memberikan pelayanan yang ramah sesuai prosedur yang berlaku. Indikator *kedua* yaitu informasi pembuatan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara dilakukan cukup baik, hal tersebut dilihat dari pegawai yang selalu menshare informasi di sosial media. Indikator *ketiga* yaitu Dukungan masyarakat dalam pembuatan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara dilakukan cukup baik, hal ini tersebut dilihat dari partisipasi masyarakat yang menyepelkan dan beranggapan akta kematian itu tidak penting dan kepatuhan masyarakat dimana hal ini masyarakat tidak begitu patuh dalam membuat akta kematian. Indikator *keempat* pembagian potensi dalam pembuatan akta kematian pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dilakukan dengan baik hal tersebut dilihat dari pegawai melayani masyarakat sesuai prosedur dan baik dalam menjelaskan cara dalam pembuatan akta kematian dan cukup baik komitmen dimana pegawai secara berkomitmen memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku dalam pembuatan akta kematian.

Faktor pendukung implementasi tersebut adalah pegawai melaksanakan tugas sesuai aturan yang berlaku, adanya koordinasi dengan desa, adanya komitmen petugas dengan pihak pelapor. Adapun faktor penghambatnya meliputi gangguan jaringan, kurangnya anggaran yang menyebabkan minimnya sosialisasi, kurangnya tingkat pemahaman masyarakat tentang akta kematian, persyaratan pembuatan akta kematian yang rumit. Untuk meningkatkan implementasi pembuatan akta kematian.

Disarankan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar meningkatkan kecepatan wifi dengan menambah Mbps yang tadinya 100 MBPS ditambah menjadi 150 Mbps, menggunakan anggaran APBD untuk program “sosialisasi Akta Kematian”, penyebaran informasi melalui sosial media, dan menyederhanakan persyaratan dokumen yang diperlukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Igirisa, I. (2022) *Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Tanah Air Beta.
- Raharjo, M.M. dan I. (2021) *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Affrian, R. and Jumaidi, J. (2025) ‘Partisipasi Masyarakat Sebagai Penentu Efektivitas Kebijakan Kebersihan Pasar Di Amuntai Tengah’, *Jurnal ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 9(1), pp. 109–126.
- Hidayatullah, G.M. and Mahpuzah, A. (2025) ‘Pengelolaan Pasar Mebel Muara Tapus pada Dinas Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Hulu Sungai Utara’, *Administratus*, 9(2), pp. 26–33.
- Setiawan, I. (2025) ‘Fenomena Penggunaan Sepeda Listrik di Kabupaten Hulu Sungai Utara’, *Jurnal Niara*, 18(1), pp. 323–327.
- Sugiyono (2015) *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2019) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Taufik, M.& I. (2013) ‘Implementasi Peraturan Daerah Badan Permusyawaratan Desa’, *Jurnal Kebijakan Publik*, 4(2).