

IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN PENCATATAN AKTA KEMATIAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Siti Norhafizah Sholeha¹, Siti Raudah², Jumaidi³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

Email : sholehasitinorhafizah@gmail.com

ABSTRAK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara merupakan instansi pemerintah yang berwenang dalam pelayanan publik, termasuk penerbitan akta kematian sebagai dokumen resmi pencatatan kematian. Namun, pelayanan masih menghadapi kendala berupa kurangnya sosialisasi, rendahnya ketepatan waktu, serta fasilitas yang terbatas. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan data primer dan sekunder yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian berjumlah 14 orang yang dipilih dengan *purposive sampling*. Uji kredibilitas data dilakukan melalui perpanjangan pengamatan, triangulasi, diskusi sejawat, analisis kasus negatif, penggunaan referensi, dan *membercheck*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan pencatatan akta kematian tergolong cukup baik. Dari sisi informasi, komunikasi, dan sosialisasi masih kurang baik. Sumber daya manusia dan sarana non-manusia belum memadai, meski kompetensi pegawai cukup baik. Komitmen petugas terjaga, namun keterbukaan masih lemah. Aspek prosedur operasional standar (SOP) dan fragmentasi pelaksanaan sudah berjalan sesuai ketentuan. Faktor penghambat mencakup terbatasnya jaringan internet, minimnya anggaran, serta kurangnya perekrutan pegawai khusus. Faktor pendukung meliputi kerja sama dengan instansi lain dan adanya aplikasi online. Disarankan agar pimpinan lebih aktif berkomunikasi langsung dengan masyarakat guna meningkatkan pemahaman serta memastikan pelayanan akta kematian lebih efisien dan efektif.

Kata kunci: Pencatatan Akta Kematian

ABSTRACT

The Department of Population and Civil Registration of Hulu Sungai Utara Regency is a government agency authorized to provide public services, including the issuance of death certificates as official documents recording a person's death. However, the service still faces obstacles such as insufficient socialization, low timeliness, and limited facilities. This study employs a descriptive qualitative approach using primary and secondary data collected through observation, interviews, and documentation. The research involved 14 informants selected through purposive sampling. Data credibility was tested through extended observation, triangulation, peer discussions, negative case analysis, reference use, and member checking. The findings indicate that the implementation of death certificate registration services is considered fairly good. In terms of information, communication, and socialization, performance remains subbaik. Human resources and non-human resources are inadequate, although staff competence is relatively good. Staff commitment is maintained, but transparency is still weak. Standard operating procedures (SOP) and fragmentation aspects are implemented properly. Inhibiting factors include limited internet connectivity, insufficient budget, and the lack of dedicated staff recruitment. Supporting factors consist of cooperation with other agencies and the availability of an online application. It is recommended that the leadership engage more actively in direct communication with the public to improve awareness and ensure more efficient and effective death certificate services.

Keywords: Death Certificate Registration

PENDAHULUAN

Setiap warga negara berhak atas pencatatan sipil, termasuk hak untuk memperoleh surat keterangan yang sah dari pejabat pemerintah. Warga masih jarang memahami betapa pentingnya surat keterangan untuk memenuhi kebutuhan hidup. Misalnya, anak yang lahir tanpa akta kelahiran akan menghadapi tantangan di sekolah. Hal ini juga berlaku untuk masalah status anak, perkawinan, dan kematian. Banyak keuntungan yang dapat berdampak hukum negatif bagi seseorang. Ketika terjadi sesuatu, surat keterangan nikah dari Kantor Catatan Sipil sangat penting. Surat keterangan ini sangat penting bagi kehidupan seseorang, misalnya untuk mengidentifikasi ahli waris, menegaskan bahwa mereka adalah mukhrimnya, atau memberikan petunjuk kepada pengadilan yang mengatasnamakan mereka untuk mengajukan gugatan cerai, dan lain sebagainya.

Instansi pemerintah Daerah Hulu Sungai Utara seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik, instansi ini memiliki wewenang dan tanggung jawab untuk melayani masyarakat. Salah satunya dalam pembuatan Akta Kematian, Akta Kematian ialah dokumen resmi yang diterbitkan oleh pemerintah atau lembaga yang berwenang untuk mencatat dan memgesak kematian seseorang. Yang mana dokumen ini juga berisi tentang informasi identitas orang yang meninggal, tanggal dan waktu kematian, serta informasi lainnya yang berkaitan dengan kematian. Oleh karena itu, sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dan penyelenggara pemerintah, pembangunan, dan kemasyarakatan dalam meningkatkan efektifitas pelayanan dalam rangka penyelenggaraan pemerintah yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas dalam pelayanan dalam bentuk jasa atau perjanjian melalui transparansi dan standarisasi pelayanan.

Berdasarkan hasil pengamatan (observasi) awal yang kemudian telah ditemukan fenomena-fenomena atau permasalahan yang ditemui, yaitu : Tidak maksimalnya sosialisasi kepada masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara kepada masyarakat terkait pentingnya akta kematian, karena mereka tidak mensosialisasikan kepada seluruh kecamatan di Kabupaten Hulu Sungai Utara serta komunikasi yang kurang baik antara pihak implementor dan masyarakat menyebabkan informasi mengenai prosedur dan pentingnya Akta Kematian tidak tersampaikan dengan baik, Ketepatan waktu pelayanan yang rendah, dimana pegawai tidak dapat memenuhi target waktu atau jadwal yang telah ditetapkan. Sehingga mengakibatkan keterlambatan dalam penyelesaian tugas dan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Yang seharusnya 1-2 hari kerja, menjadi 3-7 hari kerja dan Fasilitas yang kurang memadai, seperti jaringan yang masih tidak stabil sehingga mengakibatkan keterlambatan akses layanan dan juga transportasi seperti kendaraan roda 2 untuk menjangkau daerah terpencil seperti Kecamatan Paminggir.

Kebijakan publik adalah keputusan atau tindakan pemerintah yang bertujuan menyelesaikan masalah masyarakat dan mengalokasikan sumber daya secara adil. Menurut Dye (Maulana, 2019), kebijakan publik mencakup semua yang dilakukan atau tidak dilakukan pemerintah. Anderson membagi kebijakan menjadi substantif (apa yang dilakukan) dan prosedural (siapa dan bagaimana kebijakan dilaksanakan). James Anderson (Igirisa, 2022), juga menyatakan bahwa kebijakan dikembangkan oleh badan resmi pemerintah. Nugroho (Nugroho, 2018), menyebutnya sebagai pengalokasian nilai secara paksa kepada masyarakat.

Tujuan kebijakan publik adalah menyelesaikan masalah dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Fungsinya menurut Nugroho adalah memberi arah kerja serta mengatur dan membatasi melalui kebijakan regulatif dan deregulatif. Riant Nugroho (Hayat, 2018), membagi bentuk kebijakan menjadi: undang-undang, paternalistik, dan perilaku pemimpin. Prosesnya menurut Anderson (Subarsono, 2015), mencakup: formulasi masalah, formulasi kebijakan, penetapan, implementasi, dan evaluasi. Tahap kebijakan publik terdiri dari enam langkah: definisi masalah, agenda setting, perumusan dan pemilihan alternatif, implementasi, dan evaluasi.

Implementasi adalah pelaksanaan kebijakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Pressman dan Wildavsky (Parnomo, 2020), implementasi adalah proses penerapan kebijakan. Howlett dan Ramesh (Agustino, 2019) menyebutnya sebagai proses menerjemahkan rencana menjadi praktik. Riant Nugroho menegaskan bahwa implementasi bisa langsung atau melalui kebijakan turunan. Mazmanian dan Sabatier (Affrian, 2023) mendefinisikannya sebagai pelaksanaan keputusan yang dirancang dengan tujuan dan cara pelaksanaan yang jelas.

Beberapa teori implementasi kebijakan penting meliputi:

Van Metter & Van Horn (Subarsono, 2015) : 6 variabel penting — standar & sasaran, sumber daya, hubungan organisasi, karakteristik pelaksana, disposisi implementor, dan kondisi lingkungan.

1. George C. Edwards III: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.
2. Merilee S. Grindle: isi kebijakan dan lingkungan implementasi (kekuasaan, institusi, dan respons kelompok sasaran).
3. Mazmanian & Sabatier: karakteristik masalah, kebijakan, dan lingkungan kebijakan.
4. Cheema & Rondinelli: kondisi lingkungan, hubungan antar organisasi, sumber daya organisasi, dan karakteristik pelaksana.
5. Weimer & Vining: logika kebijakan, lingkungan pelaksanaan, dan kemampuan implementor.

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, sesuai peraturan. Pelayanan bisa diberikan langsung oleh pemerintah atau melalui kerja sama dengan swasta. Menurut Moenir, pelayanan adalah proses memenuhi hak masyarakat melalui sistem dan prosedur tertentu. Dwiyanto menekankan bahwa pelayanan publik mencakup layanan administratif seperti KTP dan akta.

Pelayanan harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan kepastian bagi pengguna layanan. Kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono meliputi kesesuaian standar, kecocokan penggunaan, keberlanjutan, bebas dari kerusakan, pemenuhan kebutuhan, dan kepuasan pelanggan.

Prinsip-prinsip pelayanan publik berdasarkan Keputusan MENPAN No. 63/2003 adalah: kesederhanaan, kejelasan, ketepatan waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana, kemudahan akses, disiplin, dan kenyamanan.

Faktor penghambat pelayanan publik menurut Filsopn (Filsopn, 2022) meliputi:

1. Struktur organisasi: kompleksitas, formalisasi (SOP), dan sentralisasi.
2. Aparatur pemerintah: kemampuan dan kualitas pegawai.
3. Sistem pelayanan: ketertiban sistem untuk mencegah korupsi dan mempercepat layanan.

METODE

Metode penelitian yang dipilih penulis adalah menggunakan pendekatan yang bersifat Kualitatif, pendekatan kualitatif yang bertujuan ingin memberikan gambaran secara menyeluruh dan sistematis dari suatu individu, kelompok, masyarakat, dan gejala-gejala lain dalam masyarakat. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Secara keseluruhan, informan yang dilibatkan berjumlah empat belas orang dengan menggunakan *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan data reduction, data display dan conclusion drawing/verification. Uji kredibilitas data dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketentuan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi dan *membercheck*.

PEMBAHASAN

A. Implementasi Program Pelayanan Pencatatan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara

1. Komunikasi

a. Kejelasan Informasi

Kejelasan ialah bagaimana informasi kebijakan dapat disampaikan dengan jelas dan terukur, dimensi kejelasan menghendaki agar kebijakan yang ditransmisikan kepada para pelaksana, target group dan pihak lain yang berkepentingan langsung maupun tidak langsung terhadap kebijakan dapat diterima jelas, kejelasan informasi yang dimaksud adalah kejelasan informasi tentang pentingnya mengenai akta kematian.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa mengaku telah aktif melakukan sosialisasi tentang akta kematian, sebagian besar masyarakat masih merasa belum menerima informasi yang jelas, sehingga terjadi kesenjangan antara sosialisasi yang dilakukan dinas dan pemahaman masyarakat.

Hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa indikator kejelasan informasi belum baik, karena Sebagian besar masyarakat merasa belum menerima informasi yang jelas dan belum pernah mendapatkan sosialisasi langsung, sehingga pemahaman mereka tentang prosedur, peraturan, dan pentingnya akta kematian masih sangat terbatas. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam penyampaian informasi agar lebih jelas, langsung, dan efektif sehingga masyarakat dapat memahami dan memanfaatkan layanan dengan baik.

b. Konsistensi Komunikasi

Konsistensi informasi merujuk pada keadaan di mana informasi yang sama dapat ditemukan di berbagai tempat atau sistem. Ini berarti bahwa tidak ada perbedaan atau inkonsistensi dalam informasi yang sama, memastikan bahwa data akurat, terkini, dan koheren di seluruh platform.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Hasil wawancara menunjukkan telah konsisten melakukan komunikasi dan sosialisasi mengenai pentingnya akta kematian kepada masyarakat melalui berbagai program dan media, dengan tujuan meningkatkan kesadaran masyarakat. Namun, sebagian besar masyarakat yang diwawancarai mengaku belum merasakan konsistensi komunikasi tersebut secara langsung, bahkan banyak yang hanya menerima

informasi sekilas dari aparat desa, atau sama sekali tidak mendapatkan sosialisasi dari dinas terkait. Hal ini mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara upaya dinas dalam menyampaikan informasi dengan penerimaan dan pemahaman masyarakat di lapangan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa indikator konsistensi komunikasi belum baik, karena telah konsisten melakukan komunikasi dan sosialisasi mengenai pentingnya akta kematian melalui berbagai program dan media dengan tujuan meningkatkan kesadaran masyarakat. Namun, sebagian besar masyarakat yang diwawancarai merasa belum merasakan konsistensi komunikasi tersebut secara langsung, banyak yang hanya menerima informasi secara terbatas melalui aparat desa atau bahkan tidak mendapatkan sosialisasi dari dinas terkait. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara upaya dinas dalam menyampaikan informasi dengan penerimaan dan pemahaman masyarakat di lapangan, yang berdampak pada rendahnya kesadaran masyarakat dalam pembuatan akta kematian.

c. Sosialisasi

Sosialisasi Adalah Proses Di Mana Seseorang Belajar Dan Menyesuaikan Diri Dengan Norma, Nilai, Dan Perilaku Yang Berlaku Dalam Masyarakat. Ini Melibatkan Interaksi Sosial Dan Pengalaman Yang Membantu Individu Memahami Dan Menginternalisasikan Kebudayaan Serta Peran Mereka Dalam Masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa menunjukkan perbedaan pandangan antara Dinas Kependudukan dan masyarakat terkait sosialisasi akta kematian. Dinas mengaku sudah melakukan sosialisasi terjadwal dan luas, namun banyak masyarakat mengaku tidak menerima informasi langsung. Hal ini menandakan sosialisasi belum efektif dan belum merata ke seluruh lapisan masyarakat.

Hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa indikator sosialisasi belum baik, karena menunjukkan adanya perbedaan pandangan dengan masyarakat mengenai sosialisasi akta kematian. Pihak dinas, termasuk Kepala Bidang dan staf terkait, yakin sosialisasi telah dilakukan secara terjadwal dan menjangkau banyak desa. Namun, sebagian besar masyarakat mengaku tidak pernah menerima sosialisasi langsung dari dinas, hanya beberapa yang mendapat informasi dari aparat desa. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun dinas sudah berupaya melakukan sosialisasi, cara penyampaian dan jangkauannya belum sepenuhnya efektif dan belum merata ke seluruh lapisan masyarakat.

2. Sumber Daya

a. Sumber Daya Manusia atau Staf

Sumber daya manusia merupakan unsur kunci untuk keberhasilan proses implementasi, semakin memadai sumber daya manusianya maka proses implementasi akan semakin maksimal, proses implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan dari sumber daya yang tersedia. Sumber daya manusia yang dimaksud adalah jumlah staf atau petugas yang sesuai dengan keahlian yang memadai serta relevan dengan implementasi kebijakan.

Berdasarkan hasil wawancara, memiliki pandangan yang beragam mengenai sumber daya manusia (SDM) di dinas tersebut. Seperti SDM sudah cukup dan profesional, terutama di bidang akta kematian.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa indikator sumber daya manusia masih belum baik, karena memiliki pandangan yang beragam mengenai sumber daya manusia (SDM), di mana sebagian menilai SDM sudah cukup dan profesional terutama di bidang akta kematian, namun ada juga yang menganggap jumlah SDM masih kurang karena tumpang tindih pekerjaan meskipun kualitasnya sudah baik. Secara umum, kualitas SDM dinilai memadai dengan beberapa catatan terkait jumlah dan distribusi tugas yang perlu diperbaiki.

b. Sumber Daya Non Manusia atau Fasilitas

Sumber daya non manusia, infrastruktur dan sarana pendukung merupakan komponen esensial dalam implementasi kebijakan. Selain sumber daya manusia yang menjadi hal yang penting dalam menentukan berhasil tidaknya sebuah kebijakan yaitu fasilitas sarana maupun prasarana pengunjung yang merupakan pelengkap wajib dalam pelaksanaan suatu kebijakan. Selain itu apabila sumber daya tersebut tersedia tetapi tidak dikelola dengan baik maka justru juga akan menghambat jalannya kebijakan tersebut. Oleh karena itu pemanfaatan sumber daya manusia yang efektif dan efisien harus diterapkan agar tidak menimbulkan gangguan yang tidak diharapkan. Fasilitas fisik juga merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementasi mungkin memiliki staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukannya, dan memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung atau sarana dan prasarana maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Berdasarkan hasil wawancara, sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara dinilai cukup baik untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam pembuatan akta kematian. Namun, beberapa narasumber menyampaikan bahwa masih terdapat kekurangan, seperti ketiadaan transportasi dinas dan kendaraan roda dua yang memadai, yang sangat dibutuhkan terutama untuk menjangkau daerah terpencil. Secara umum, fasilitas yang ada sudah mendukung pelayanan, meskipun masih ada beberapa jenis sarana yang belum tersedia secara lengkap.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa indikator sumber daya non manusia belum baik, karena sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara dinilai cukup baik menunjang pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam pembuatan akta kematian. Meskipun demikian, masih terdapat kekurangan seperti ketiadaan transportasi dinas dan kendaraan roda dua yang memadai, yang sangat dibutuhkan terutama untuk menjangkau daerah terpencil. Secara keseluruhan, fasilitas yang ada sudah mendukung proses pelayanan, namun beberapa jenis sarana masih perlu dilengkapi agar pelayanan dapat berjalan lebih baik.

c. Kompetensi

Kapasitas setiap individu untuk melaksanakan pekerjaannya, termasuk pengetahuan, kemampuan, dan sikap kerja mereka sesuai dengan standar, disebut kompetensi. Kompetensi yang harus dimiliki oleh pihak-pihak yang terlibat dalam implementasi sebuah kebijakan agar kebijakan bisa berjalan dengan maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara memiliki kompetensi yang baik dan terfokus, terutama dalam menangani akta kematian. Mereka telah mengikuti pelatihan dan memiliki kinerja yang terjadwal, sehingga setiap pegawai memahami tugas dan bidangnya dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa indikator kompetensi sudah baik karena, secara keseluruhan, pegawai memiliki kompetensi yang baik dan profesional dalam menangani akta kematian, didukung oleh pelatihan dan pembagian tugas yang jelas. Namun, masih terdapat kesenjangan informasi kepada masyarakat karena sosialisasi yang kurang intensif, sehingga pemahaman masyarakat tentang layanan dan kompetensi pegawai masih beragam. Upaya peningkatan komunikasi dan penyebaran informasi secara langsung diharapkan dapat memperbaiki hal ini.

3. Disposisi

a. Komitmen

Komitmen dari para implementor sangat mempengaruhi suatu kebijakan. Suatu kebijakan akan gagal di implementasikan jika pelaksanaannya tidak komitmen, karena ketika di lapangan ketika pengimplementasian kebijakan tersebut seorang implementasi akan banyak sekali menemukan kendala dan hambatan, jika dia tidak berkomitmen maka dia akan mudah menyerah dan berputus asa.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara menunjukkan komitmen yang tinggi dalam menjalankan tugas pelayanan, dengan tujuan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Mereka berupaya memberikan pelayanan yang baik dan profesional, terutama dalam proses pembuatan akta kematian. Namun, sebagian masyarakat mengaku tidak mengetahui atau merasakan langsung komitmen tersebut karena kurangnya sosialisasi dan informasi dari dinas terkait.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa indikator komitmen sudah baik karena, secara keseluruhan pegawai memiliki komitmen yang baik dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam pembuatan akta kematian. Namun, terdapat kesenjangan antara komitmen pegawai dan persepsi masyarakat akibat kurangnya sosialisasi dan informasi langsung dari dinas. Oleh karena itu, peningkatan komunikasi dan transparansi diharapkan dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

b. Keterbukaan

Keterbukaan yang dimaksud adalah prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam proses pelaksanaan dan penegakan peraturan, seperti penyediaan informasi

yang mudah diakses dan mudah dipahami oleh masyarakat terkait isi peraturan, proses penerapan dan dampak yang ditimbulkan.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara dinilai telah terbuka dalam menyampaikan informasi mengenai prosedur pencatatan akta kematian melalui sosialisasi dan penjelasan yang jelas tentang syarat, proses, dan waktu penyelesaian tanpa pungutan biaya. Namun, sebagian masyarakat mengaku kurang mendapatkan informasi langsung dari dinas sehingga merasa kurang mengetahui prosedur dan keterbukaan layanan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa indikator keterbukaan belum baik karena, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara menunjukkan komitmen dan keterbukaan dalam memberikan informasi tentang prosedur pembuatan akta kematian, didukung oleh program sosialisasi yang berjalan. Namun, masih terdapat kendala dalam penyampaian informasi langsung kepada masyarakat, sehingga sebagian warga belum sepenuhnya memahami prosedur dan layanan yang tersedia, menandakan perlunya peningkatan komunikasi dan sosialisasi yang lebih efektif.

4. Struktur Birokrasi

a. Standar Operasional Prosedur

Serangkaian tindakan atau protokol yang harus dipatuhi oleh semua pihak dikenal sebagai prosedur operasi standar. SOP yang dimaksud di sini adalah SOP terkait cara membuat akta kematian.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas untuk pelayanan akta kematian, dengan waktu penyelesaian standar 1x24 jam jika berkas lengkap, dan bisa lebih cepat dalam kondisi darurat serta jaringan yang baik. Meskipun SOP sudah ada dan prosedur terstruktur, masih diperlukan peningkatan sosialisasi dan pemahaman di kalangan pegawai agar semua dapat mematuhi standar tersebut secara konsisten.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa indikator SOP sudah baik karena, SOP pelayanan akta kematian sudah tersedia dan menjadi acuan dalam proses pelayanan. Meski demikian, untuk mencapai pelayanan yang maksimal dan konsisten, diperlukan peningkatan sosialisasi dan pemahaman SOP di kalangan pegawai agar standar pelayanan dapat dipenuhi dengan baik dan sesuai harapan masyarakat.

b. Penyeberangan (Fragmentasi)

Tujuan fragmentasi adalah untuk mendistribusikan akuntabilitas berbagai program, kegiatan, atau aktivitas di antara banyak unit kerja yang sesuai dengan sektor Spesialisasinya. Karena dilakukan oleh kelompok yang terampil dan kompeten, pelaksanaannya akan lebih berhasil sebagai akibat dari fragmentasi struktur birokrasi.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Tanggung jawab dalam pengurusan akta kematian tersebar merata di antara seluruh pegawai, meskipun setiap orang memiliki bidang tugas masing-masing. Pegawai diharapkan mampu menangani berbagai bidang, termasuk akta kematian, dengan sistem

penjadwalan yang memastikan tugas ini bergantian dijalankan demi kelancaran pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa indikator penyebaran (fragmentasi) sudah baik karena, bahwa pertanggungjawaban pengurusan akta kematian berjalan efektif dengan pembagian tugas yang merata dan terstruktur. Kombinasi antara struktur organisasi yang jelas dan penerapan SOP mendukung peningkatan kualitas pelayanan serta memastikan setiap pegawai berperan aktif dalam proses administrasi akta kematian.

B. Faktor- faktor yang memengaruhi Implementasi Program Pelayanan Pencatatan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara

1. Faktor penghambat

a. Terbatasnya Jaringan internet

Jaringan yang kurang memadai dapat menjadi faktor penghambat dalam proses implementasi. Keterbatasan jaringan dapat menjadi salah satu penghambat pengerjaan dokumen sehingga implementasi tidak terlaksanakan secara efektif.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa terbatasnya jaringan internet menjadi kendala utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan akta kematian. Hal ini berdampak pada penyelesaian akta kematian menjadi terlambat.

b. Kurangnya Anggaran

Anggaran yang tidak memadai dapat menjadi faktor penghambat serius dalam proses implementasi. keterbatasan dana dapat menghambat berbagai kegiatan penting yang diperlukan untuk menjalankan peraturan dengan efektif.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa keterbatasan anggaran menjadi kendala utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan akta kematian. Hal ini berdampak pada sulitnya memberikan pelatihan terbaru kepada pegawai, keterbatasan sosialisasi kepada masyarakat, serta keterbatasan dalam pengembangan teknologi informasi dan penambahan jumlah pegawai untuk mempercepat proses pelayanan.

c. Belum Adanya Perekrutan Pegawai Baru

Kesadaran diartikan sebagai pemahaman atau pengetahuan seseorang tentang dirinya dan keberadaan dirinya, perasaan, pendapat dan sebagainya yang dimiliki seseorang. Kesadaran Akan pentingnya dokumen akta kematian merupakan kondisi di mana seseorang / bagian dari anggota keluarga menyadari akan hak dan kewajiban sebagai warga negara dan sosial memiliki dokumen akta kematian.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa masyarakat di Kabupaten Hulu Sungai Utara masih kurang memahami pentingnya akta kematian, sehingga kesadaran untuk mengurus dokumen tersebut rendah dan seringkali baru dilakukan saat ada kebutuhan mendesak, seperti pengurusan hak waris atau pelayanan publik lainnya yang mensyaratkan akta kematian. Kurangnya pemahaman ini menjadi salah satu faktor penghambat dalam proses pencatatan kematian.

2. Faktor pendukung

a. Adanya Kerja Sama Dengan Instansi Lain

Kolaborasi dengan instansi lain adalah faktor pendukung penting dalam proses implementasi program pelayanan pencatatan akta kematian, karena banyak Yang

kompleks dan menyentuh berbagai sektor atau bidang seperti kolaborasi dengan dinas sosial, dan dinas kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kolaborasi antara Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan dinas sosial dan dinas kesehatan sangat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan akta kematian. Kerja sama ini mempermudah pengumpulan data yang akurat, mempercepat proses pengurusan, serta membantu dalam identifikasi kebutuhan masyarakat, khususnya bagi keluarga yang memerlukan bantuan sosial.

b. Adanya Aplikasi Online Untuk Pelayanan Pembuatan Akta Kematian

Aplikasi anlen atau plan secara online adalah program komputer yang dijalankan melalui internet yang membantu masyarakat untuk melakukan berbagai aktivitas seperti berbelanja berkomunikasi atau mengakses layanan layanan yang diberikan pemerintah untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Seperti sekarang ini untuk melakukan pelayanan secara online mengenai akta kematian tidak harus datang ke kantor dinas kependudukan dan catatan sipil tapi juga bisa melakukan secara online melalui aplikasi yang sudah tersedia seperti aplikasi SIMpun.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa aplikasi pelayanan Dukcapil sangat membantu dalam mempercepat dan meningkatkan akurasi proses pengurusan akta kematian. Dengan aplikasi ini, petugas dapat memproses permohonan secara lebih efisien, memantau status pengurusan secara online, serta memastikan pelayanan sesuai standar yang berlaku.

SIMPULAN

Implementasi program pelayanan pencatatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat dikategorikan cukup baik. Hal ini terlihat dari beberapa indikator, yaitu pertama, indikator kejelasan informasi, konsistensi komunikasi, dan sosialisasi masih kurang baik karena sebagian masyarakat belum menerima informasi yang jelas dan cenderung hanya mendapatkan penjelasan terbatas melalui aparat desa, bahkan ada yang sama sekali tidak memperoleh sosialisasi langsung dari dinas. Kedua, pada indikator sumber daya manusia masih kurang karena minimnya tenaga khusus di bidang akta kematian, dan sumber daya non-manusia juga belum memadai, terutama fasilitas kendaraan dinas yang terbatas untuk menjangkau daerah terpencil, meskipun dari segi kompetensi pegawai sudah baik berkat adanya pelatihan dan pembagian tugas yang jelas. Ketiga, indikator komitmen pegawai sudah baik, walaupun masih terdapat kesenjangan antara komitmen pegawai dan persepsi masyarakat akibat kurangnya sosialisasi dan informasi langsung, sementara indikator keterbukaan masih kurang karena penyampaian informasi belum maksimal sehingga sebagian masyarakat belum sepenuhnya memahami prosedur pelayanan. Keempat, indikator Standar Operasional Prosedur (SOP) sudah baik karena terdapat aturan khusus terkait pelayanan akta kematian, begitu pula dengan indikator fragmentasi yang sudah berjalan baik karena tanggung jawab pelayanan tersebar merata meskipun setiap pegawai memiliki bidang tugas masing-masing. Faktor-faktor yang memengaruhi implementasi program ini meliputi faktor penghambat berupa terbatasnya jaringan internet, minimnya anggaran, serta belum adanya perekrutan pegawai khusus sehingga tidak ada pembagian tugas yang lebih terfokus pada pelayanan akta kematian, sedangkan faktor pendukung meliputi adanya kerja sama dengan instansi lain dan tersedianya aplikasi online untuk memudahkan pelayanan akta kematian.



DAFTAR PUSTAKA

- Affrian, R. (2023) *Analisis Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah*. Jakarta: Prenada Media.
- Agustino, L. (2019) *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Filsopn (2022) *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Hayat, M. (2018) *Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Igirisa, I. (2022) *Kebijakan Publik dalam Perspektif Administrasi Negara*. Bandung: Refika Aditama.
- Maulana, D. (2019) *Pengantar Kebijakan Publik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Nugroho, R. (2018) *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Parnomo, J. (2020) *Implementasi Kebijakan Publik di Indonesia*. Malang: Intrans Publishing.
- Subarsono, A.D. (2015) *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.