FAKTOR PENGHAMBAT DAN PENDUKUNG PEMBUATAN AKTA KEMATIAN (STUDI DI DISPENDUKCAPIL KABUPATEN MALANG)

Oleh
Muhammad Efendi *)
Mahathir Muhammad Iqbal

Abstrak

Akta kematian pada hakikatnya sama pentingnya dengan dokumen kependudukan yang lainnya. Untuk itu, pemerintah Kabupaten Malang, melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil), mengeluarkan sebuah program Jemput Bola Administrasi Kependudukan (JEBOL ANDUK). Penelitian ini membahas mengenai faktor pendukung dan penghambat strategi Jemput Bola Administrasi Kependudukan (JEBOL ANDUK). Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, penelitian ini berpijak pada indikator-indikator kinerja pelayanan public seperti: responsivess (daya tanggap); assurance (jaminan); tangible (tampilan); emphaty (perhatian); realiability (kehandalan).

Kata Kunci: Akta Kematian, Jebol Anduk, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Penelitian ini membahas mengenai faktor pendukung dan penghambat strategi Jemput Bola Administrasi Kependudukan (JEBOL ANDUK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dalam meningkatkan kesadaran masyarakat khususnya di Kabupaten Malang terhadap pembuatan akta kematian. Dimana kita ketahui tujuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang adalah:

- 1) Meningkatkan pelayanan yang profesional cepat, tepat dan mudah.
- 2) Mewujudkan dan mengembangkan sistim penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang berbasis SIAK dengan menyiapkan alat dan perangkat yang memadai.
- 3) Mewujudkan sistem penyimpanan data dan sistem informasi dokumen dengan berbasis teknologi informasi.
- 4) Meningkatkan kualitas SDM yang mampu dalam Mewujudkan dan mengembangkan sistim penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang berbasis SIAK dalam memberikan pelayanan masyarakat.

- 5) Terwujudnya pranata hukum dan kelembagaan yang mendukung proses administrasi penduduk dan pencatatan sipil dalam memberikan kepastian dan perlindungan hak sipil masyarakat.

Berbicara tentang pengetahuan di Indonesia khususnya di Kabupaten Malang masih minim pengetahuan mengenai pembuatan akta kematian, sedangkan ini menjadi tugas bagi pemerintah daerah untuk mengatur administrasi kependudukan dengan cara mendata penduduk atau warga terutama bagi yang sudah meninggal. Hal ini dapat dilihat dari data yang ada di Badan Pusat Statistik Kabupaten Malang, bahwasanya angka kematian di kabupaten malang adalah kurang lebih 350 jiwa per hari, sedangkan pada pengurusan akta kematian hanya berjumlah 13 sampai 15 per hari. (Rekapitulasi Badan Pusat Statistik Kabupaten Malang Bulan Oktober 2018).

Pada saat penulis melakukan kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Kependudukan Kabupaten Malang pada Bulan Juli sampai Agustus, penulis diberi tanggung jawab untuk praktek di bidang Akta kematian, pada akhir bulan Juli penulis melakukan rekapitulasi data akta

kematian, dan penulis mengetahui jumlah pengurusan akta kematian pada bulan Juli yaitu 356 jiwa per bulan. (Laporan Praktek Kerja Lapangan, Muhammad Efendi). Sedangkan data di Badan Pusat Statistik Kabupaten Malang pada bulan Juli terdapat 9.574 per bulan, oleh karena itu penulis mempunyai inisiatif untuk membuat Optimalisasi Dinas Kependudukan Kabupaten Malang untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pembuatan akta kematian.

Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Malang ini sangatlah penting dalam meningkatkan kesadaran masyarakat dalam pembuatan akta kematian, pentingnya dalam mengurus akta kematian itu sangat berdampak pada jumlah penduduk, dikarenakan jika masyarakat tidak mengurus akta kematian maka nama orang yang meninggal masih tercatat di pencatatan sipil dan juga membuat jumlah penduduk semakin banyak. Jika keluarga penduduk yang meninggal tidak mengurus akta kematian, otomatis

data keluarga yang meninggal masih tertera di Kartu Keluarga (KK). Serta tercatat sebagai penduduk yang masih hidup, sampai saat ini masyarakat masih minim dalam pengurusan akta kematian secara langsung saat keluarga ada yang meninggal, tetapi kebanyakan mereka mengurus akta kematian disaat ada kebutuhan dan kepentingan tertentu. Kesadaran masyarakat Kabupaten Malang untuk mengurus akta kematian masih rendah. Jumlah masyarakat yang mengurus akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sejak awal bulan Agustus sampai akhir bulan September tahun 2017 hanya sekitar 672 orang, sedangkan akta kelahiran mencapai 250 per hari nya, kalau dihitung mulai awal bulan Agustus sampai bulan September bisa mencapai 6.500 pemohon akta kelahiran. (Laporan Bulan Agustus– September 2018 Dispendukcapil Kab. Malang).

Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel. 1.1

Rekapitulasi Pembuatan Akta Kematian Kabupaten Malang
Bulan Maret – Mei tahun 2018

No	Bulan	Jumlah pengurusan akta kelahiran	Jumlah pengurusan akta kematian	Ket
1	Maret	5.323	341	
2	April	6.084	372	
3	Mei	6.658	331	

Sumber: Diolah penulis dari Rekapitulasi Dispenduk Capil Kab. Malang

Data diatas merupakan data rekapitulasi pembuatan akta kematian dan kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang pada bulan Maret – Mei Tahun 2018, kita ketahui bahwasanya angka kematian di Kabupaten Malang perharinya bisa mencapai 350 perhari, sedangkan pada pengurusan akta kematian hanya mencapai angka 372 per bulan, ini adalah sesuatu harus di evaluasi oleh Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Malang itu sendiri, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang bisa memaksimalkan pengurusan akta kematian ini dengan cara strategi yang mana strategi tersebut bisa menyadarkan masyarakat terhadap pembuata akta kematian.

Faktor Penghambat dan pedukung merupakan faktor yang dapat mempengaruhi strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Malang dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pembuatan akta kematian, Apa bila Optimalisasi ini tidak di adakan di atau dilakukan Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang maka yang akan terjadi adalah tidak keseimbangan pencatatan sipil yang ada di Kabupaten Malang antara akta kelahiran dan kematian, akta kelahiran tiap harinya akan selalu meningkat, sedangkan akta kematian sebaliknya, padahal pencatatan sipil di bidang akta, baik akta kelahiran maupun akta kematian adalah sesuatu yang sama-sama diperlukan oleh masyarakat itu sendiri dalam mengurus ahli waris dan lain sebagai nya. maka dampak yang akan terjadi ialah pembengkakan penduduk di Kabupaten Malang pada hal ini bisa dilihat pada tabel 1.1 diatas. Apabila ada pemilihan Umum, nama orang tersebut masih tercatat sebagai pemilih, padahal ia telah meninggal, akibatnya jumlah penduduk terlihat tinggi padahal tidak selain itu pengurusan akta kematian dikatakan penting karena mengingat pertumbuhan penduduk kabupaten malang yang sangat pesat dan jarang sekali orang tau mengenai berapa banyak orang yang meninggal, ini disebabkan karena masyarakat minim sekali mengetahui seberapa penting pencatatan sipil khususnya di bidang akta kematian selain itu SDM nya juga rendah, ini diketahui seberapa banyak orang yang membuat akta kematian di kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Malang.

Penting bagi masyarakat untuk melimpahkan perhatian kepada pembuatan akta kematian karenamasyarakat harus mengetahui sedikit banyak tentang fungsi dari akta kematin, menurut Widodo dalam jurnal yang berjudul "Prosedur Pembuatan Akta Kematian". (Widodo, 24 : 2017). Pembuatan akta kematian itu sangat penting untuk keluarga yang masih hidup diantara nya adalah;

1) Bagi janda atau duda (terutama bagi Pegawai Negeri Sipil) diperlukan sebagai syarat dalam menikah lagi;

- 2) Untuk persyaratan pengurusan pembagian waris, baik bagi istri, suami, maupun anak;
- 3) Diperlukan untuk mengurus pension bagi ahli wawrisnya;
- 4) Untuk mengurus uang duka, tunjangan kecelakaan, Taspen, Asuransi dan lain sebagainya.

Tapi masyarakat kebanyakan masih minim mengetahui hal seperti itu ini, hal ini dapat diketahui dengan minimnya pengurusan akta kematian di Kabupaten Malang dan apabila ada yang mengetahui prosedur pembuatan akta kematian jarang sekali masyarakat mau mengurus akta kematian tersebut, tetepi mereka baru melapor ketika akan mengurus warisan atau asuransi dan kepentingna tertentu "Wahjuning Hapsari".

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang khususnya bidang akta kematian menilai kesadaran mayarakat Kabupaten Malang untuk mengurus akta kematian sangatlah Rendah. Hal ini diungkapkan Kasi Kelahiran dan Kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Siapa nama Kasi? Apa statemen nya?

Peneliti juga mewawancarai beberapa masyarakat kabupaten malang mengenai pengurusan akta kematian, menurut Sdr.S berpendapat bahwa ga perlu akta kematian karena orang yang dibuatkan akta kematian sudah tidak ada dan menurut Sdri.F"saya tidak megurusi karena belum tentu berguna bagi saya , seangkan mengurus akta kematian itu sulit"

Dari uraian diatas maka penulis tertarik untuk menelaah, yaitu apa saja faktor penghambat dan pendukung masyarakat dalam pengurusan akta kematian dan Bagaimana cara menyadarkan masyarakat Kabupaten Malang terhadap pembuatan akta Kematian

RUMUSAN MASALAH

Dari latar belakang yang sudah disampaikan diatas, maka penulis menarik beberapa rumusan masalah dalam faktor pendukung dan penghambat strategi Jebol Anduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Malang dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pembuatan akta kematian yaitu :

1. Apa saja faktor pendukung dan penghambat masyarakat terhadap pembuatan akta kematian?

TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian mengungkapkan sasaran yang ingin di capai dalam penelitian. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat masyarakat terhadap pembuatan akta kematian.

MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat kepada pembaca, diantaranya adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat digunakan bahan masukan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang akta, khususnya akta kematian mengenai faktor pendukung dan penghambat strategi Jebol Anduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pembuatan akta kematian dan

2. Manfaat Praktis

Manfaat bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, yaitu penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang sangat berharga bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang yang terkait dalam Faktor Pendukung dan Penghambat Strategi Jebol Anduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pembuatan akta kematian

Manfaat bagi masyarakat yaitu penelitian ini diharapkan memberikan penjelasan dan masukan, sehingga masyarakat sadar akan pentingnya pembuatan akta kematian tersebut dan semoga masyarakat yang membaca penelitian ini bisa sadar terhadap pentingnya pembuatan akta kematian.

LANDASAN TEORI

TEORI PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Berdasarkan pengertian tersebut pelayanan dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bersifat rutin dan berkesinambungan dalam masyarakat. (Moenir, A.S. 27: 2008).

Penelitian mengenai strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dalam meningkatkan kesadaran

masyarakat khususnya masyarakat kabupaten Malang akan dianalisa menggunakan teori tentang pelayanan publik, Karena menurut penulis teori pelayanan publik ini yang sesuai dengan strategi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang itu sendiri.

Menurut Moenir, A.S tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan public adalah sebagai berikut pelayanan public adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Undang-undang No.25 tahun 2009).

Dalam hal ini penulis menggunakan teori pelayanan publik, karena menurut penulis teori pelayanan publik ini sangat sesuai dengan apa yang akan dilakukan penelitian oleh penulis. Diatas sudah disampaikan bahwa pelayan public adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan, dalam hal ini masyarakat membutuhkan suatu berkas yang bernama akta kematian, masyarakat pastiya membutuhkan suatu pelayan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk menerbitkan sebuah akta tersebut. Karena akta kematian hanya bisa di terbitkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil saja. Dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus melayani masyarakat dalam pembuatan akta kematian ini, dikarenakan ini adalah pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat.

Sementara itu, istilah publik menurut KBBI berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. (Kamus Besar Bahasa Indonesia). Jadi disini yang harus dilayani Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah kalangan publik yang sudah disampaikan diatas. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan

yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan (Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 46: 2011), yaitu biasa disebut dengan RATER :

1. *Responsiveness*

Salah satu kriteria pelayanan yang harus terpenuhi untuk mewujudkan pelayanan yang baik yaitu *responsiveness* (cepat tanggap). *Responsiveness* (cepat tanggap) menggambarkan dengan ciri-ciri selalu sigap untuk melayani pemohon, memberikan solusi atas kesulitan-kesulitan yang dihadapi pemohon, dan berusaha secara maksimal dalam melayani pemohon.

2. *Assurance*

Di samping itu sebuah pelayanan juga harus mampu menciptakan rasa percaya kepada pemohon. Memiliki kemampuan yang baik dalam menumbuhkan kepercayaan kepada pemohon merupakan kunci kesuksesan strategi ini.

3. *Tangible*

Petugas yang melakukan pelayanan di lapangan (*account officer*) dituntut untuk selalu tampil maksimal dari semua segi, terutama dalam hal tampilan. Tampilan, yang dimaksud meliputi penampilan fisik, dan kesopanan dalam berkomunikasi karena hal tersebut merupakan citra Dispenduk Capil yang diberikan kepada masyarakat. Petugas juga harus mampu untuk membaca situasi, memahami karakter, dan diharapkan mampu untuk memberikan solusi atas permasalahan pemohon.

4. *Empathy*

Pelayanan yang baik dan berkualitas juga mengharuskan Dispenduk Capil untuk memberikan *empathy* (perhatian) kepada para pemohon. Dimana Dispenduk Capil diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pemohon, memahami kebutuhan pemohon secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasional yang nyaman bagi pemohon.

5. *Reability*

Di samping itu dalam hal kecakapan dan kehandalan (*reability*) Dispenduk

Capil harus mampu untuk menjamin keakuratan untuk setiap penerbitan akta kematian. Sistem pelayanan yang mampu menunjukkan tingkat keakuratan data dalam setiap penerbitan dengan baik dan benar, mampu untuk menghantarkan layanan sesuai yang telah dijanjikan serta keakuratan yang tinggi akan menjadi pertimbangan setiap pemohon.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif-deskriptif. Anselm Strauss dalam bukunya yang berjudul dasar-dasar penelitian kualitatif. (Anselm Strauss, 2003:4). Istilah penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya

Penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif agar peneliti mendapatkan informasi lebih mendalam dan mendapatkan data yang asli atau alamiah. Sesuai dengan penjelasan tersebut peneliti ingin memberikan gambaran atau deskripsi tentang Optimalisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat terhadap pembuatan akta kematian

Penelitian ini penting mengingat peneliti telah melakukan observasi sebelumnya saat melakukan kegiatan PKL dimana kepengurusan akta kematian dari masyarakat masih minim dan berbanding jauh dengan kepengurusan akta kelahiran. Oleh karena itu penelitian kualitatif ini sangatlah berguna dan membantu penulis dalam mencari data di lapangan saat penelitian.

PEMBAHASAN

Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwa dalam menjalankan sebuah strategi harus mampu memperhatikan faktor pendukung dan penghambatnya. Di samping itu Dispenduk Capil juga dituntut mampu untuk memaksimalkan faktor pendukung dan juga harus mampu meminimalisir resiko hambatannya, sehingga

tujuan Dispendum Capil mampu tercapai dengan baik.

FAKTOR PENDUKUNG JEBOL ANDUK

Adapun faktor yang mendukung layanan Jebol Anduk di Dispendum Capil meliputi:

1. Petugas *Account Officer* yang loyal terhadap Dispendum Capil Kabupaten Malang, berkompeten, bertanggung jawab, dan dapat dipercaya.

Sebagaimana yang dijelaskan sebelumnya, bahwa Jebol Anduk (jemput bola) akan memberikan beberapa keuntungan kepada Dispendum Capil Kabupaten Malang yang salah satunya yaitu karyawan atau petugas Dispendum Capil yang memberikan pelayanan merupakan citra perusahaan yang diberikan kepada masyarakat apabila pelayanan yang diberikan baik dan memuaskan. Sehingga petugas lapangan (*account officer*) merupakan citra Dispendum Capil yang diberikan kepada masyarakat karena petugas lapangan (*account officer*) yang dimiliki Dispendum Capil Kabupaten Malang merupakan petugas yang menguasai di bidangnya, berkompeten, bertanggung jawab, dan dapat dipercaya.

2. Dibekali oleh aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Pelayanan yang baik setidaknya mencakup nilai-nilai dalam kualitas pelayanan, salah satu kualitas yang dimaksud ialah *reability* (kehandalan). Pembekalan aplikasi berupa *SIAK* bertujuan untuk terealisasinya nilai tersebut (*reability*). Dimana dengan adanya aplikasi tersebut akan membantu petugas *account officer* dalam melakukan tugasnya melayani masyarakat khususnya dalam penerbitan akta kematian. Dengan adanya aplikasi tersebut setiap penerbitan akan terkomputerisasi langsung dengan sistem komputer yang ada dikantor Dispendum Capil Sehingga

keakuratan data sangat terjamin. Hal tersebut sesuai dengan kriteria *reability* (kehandalan) yang dibahas sebelumnya. Kriteria yang dimaksud ialah kemampuan untuk menghantarkan layanan sesuai dengan yang telah dijanjikan tanpa suatu kesalahan serta akurat. Diantaranya ialah mengetahui cara memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, mempunyai kemampuan dalam memberikan pelayanan, menyampaikan pentingnya akta kematian pada masyarakat, dan memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan standar kepada masyarakat.

3. Terjalannya interaksi sosial antara Dispendum Capil melalui petugas dan masyarakat

Sistem pelayanan jemput bola mengharuskan Dispendum Capil melalui petugas *account officer* dengan masyarakat untuk selalu saling berinteraksi, dan hal tersebut dilakukan secara langsung antara petugas JEBOL ANDUK dan masyarakat karena pelayanan tersebut dilakukan secara langsung *di desa masing-masing*. Keadaan tersebut akan mendorong dan memotivasi setiap masyarakat untuk melakukan pembuatan akta kematian

4. Dibekali dengan aplikasi Sistem Informasi Aplikasi Kependudukan (*SIAK*),

Ini salah satunya bertujuan untuk menunjukkan bahwa sistem pelayanan jemput bola telah dilengkapi fasilitas yang sangat membantu dan berguna bagi petugas JEBOL ANDUK berupa aplikasi *SIAK* yang membantu meyakinkan masyarakat dalam penerbitan akta kematian. Hal tersebut sesuai yang terkandung dalam salah satu kualitas pelayanan, yaitu *tangibles* (tampilan). Bahwa kriteria *tangibles* (tampilan) dimaksudkan pada fasilitas

yang dapat berguna dan membantu petugas Dispenduk Capil.

5. Penampilan dari para petugas JEBOL ANDUK

Penampilan dari para petugas JEBOL ANDUK ini Meliputi beberapa instrumen yaitu cara berpakaian sesuai dengan peraturan berpakaian yang sudah ditentukan Oleh Dispenduk Capil, dan perlengkapan dalam pelayanan terhadap masyarakat

FAKTOR PENGHAMBAT JEBOL ANDUK

Kemudian faktor yang menghambat terealisasinya Jemput Bola Administrasi Kependudukan (JEBOL ANDUK) meliputi:

1. Kendala cuaca buruk yang mengganggu aktifitas pelayanan jemput bola.

Cuaca buruk merupakan salah satu kendala dalam pelayanan jemput bola, karena pelayanan mereka dilakukan di lapangan langsung dengan masyarakat. Sehingga faktor cuaca sangat menentukan terealisasinya sistem pelayanan tersebut. Apabila terjadi cuaca buruk (hujan) akan mengganggu petugas *account officer* dalam melayani, terkadang keikhlasan dalam melayani akan berkurang dan mengakibatkan pelayanan tidak berjalan dengan maksimal. Selain itu apabila cuaca buruk akan mengganggu kinerja dari aplikasi SIAK itu sendiri, karena SIAK membutuhkan koneksi internet yang stabil, jika cuaca buruk maka SIAK juga tidak akan berfungsi maksimal.

2. Manajemen waktu yang kurang maksimal.

Seperti yang diketahui bahwa sistem pelayanan jemput bola dilakukan dengan mendatangi setiap desa secara. Masyarakat kabupaten Malang tentunya dapat dibilang sangat banyak, dan mempunyai karakteristik yang sangat majemuk. Kemudian tenaga

petugas Dispenduk Capil (*account officer*) yang melayani dan waktu operasional kerja sangat terbatas, sehingga tidak jarang ditemui beberapa pemohon yang tidak terlayani ataupun kurang maksimal pelayanan yang diberikan karena kurang maksimalnya membagi waktu (manajemen waktu).

3. konsistensi dari petugas *account officer*.

Konsistensi merupakan salah satu tantangan yang sangat besar khususnya bagi para petugas *account officer* yang bertugas melayani setiap , perasaan ini sangat sulit untuk diciptakan karena banyaknya tantangan yang dihadapi. Salah satu tantangan yang sering ditemui ialah dengan banyaknya pemohon yang dilayani dan beda-bedanya sifat pemohon, terlebih jika menghadapi pemohon yang tidak sepemikiran dengan Dispenduk Capil harapkan.

PENUTUP

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti dan yang sudah dijelaskan pada BAB sebelumnya, dapat diketahui bahwa optimalisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pembuatan akta kematian adalah baik. Hal ini dapat dilihat dari perkembangan atau kenaikan jumlah pemohon pembuatan akta kematian dari bulan ke bulan, meskipun perubahannya tidak begitu signifikan, tetapi sudah ada perkembangan dari bulan bulan sebelumnya. Menurut penulis pelayanan dengan sistem jemput bola ini bisa dikatakan berhasil dengan pertimbangan sebagai berikut :

1. *Responsivess* (daya tanggap)

a). Pegawai atau staff karyawan Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten

Malang dalam melaksanakan Jemput Bola Administrasi Kependudukan mempunyai kemampuan untuk tanggap apa yang dibutuhkan oleh pemohon; b). Karyawan selalu melakukan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan jabatan yang diberikan; d). Selalu ada pengganti pegawai atau staff karyawan jika karyawan yang bertugas mempunyai halangan atau tidak dapat melakukan kegiatan Jemput Bola Administrasi Kependudukan di desa yang sudah terjadwalkan

2. *Assurance* (jaminan)

a). Staff karwan Jemput Bola Administrasi Kependudukan selalu tepat waktu dalam melayani pemohon; b). Pegawai atau staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan; c). Pegawai atau staf tanggap terhadap keinginan masyarakat dalam memberikan pelayanan

3. *Tangible* (tampilan)

a). Adanya sarana dan prasarana saat Jemput Bola Administrasi Kependudukan dilaksanakan;

b). Kondisi sarana dan prasarana yang layak digunakan saat Jemput Bola Administrasi Kependudukan;

c). Fasilitas saat Jemput Bola Administrasi Kependudukan sudah memenuhi kebutuhan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat

4. *Emphaty* (perhatian)

a). Pegawai atau staf selalu perhatian terhadap masyarakat; b). Memperhatikan apa yang di butuhkan oleh masyarakat

5. *Realiability* (kehandalan)

a). pegawai atau staf mampu dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya kepada masyarakat;

b). pegawai atau staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang telah menguasai tugas dan fungsinya

SARAN

Dengan melihat hasil penelitian ini, barikut akan dijelaskan mengenai saran yang penulis rekomendasikan kepada kepala kantor Dinas Kependudukanan Pencatatan Sipil Kabupaten

Malang khususnya kepada Kepala Sesi Akta Kematian yaitu sebagai berikut :

1. Terus pertahanan untuk menyadarkan masyarakatKabupatenMalang untuk mengurus akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang
2. Memaksimalkan darifaktorpendukung Jemput Bola Administrasi Kependudukan (JEBOL ANDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang
3. Meminimalisir dari factor penghambat Jemput Bola Administrasi Kependudukan (JEBOL ANDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang
4. Lebih ditingkatkan lagi sosialisasi mengenai pembuatan dan pentingnya akta kematian bagi masyarakat, hal ini sangatlah membantu untuk menyadarkan masyarakat betapa pentingnya akta kematian buat masyarakat yang sudah ditinggalkan antara lain a.) Pengurusanpenetapan ahli waris, b). pengurusan pensiunan duda/janda, c). mengurus klain asuransi, d). melaksanakan perkawinan kembali. Selain itu pengurusan akta kematian ini juga berdampak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang yaitu akan berpengaruh pada data daftar pemilihan tetap baik pilkada maupun pilpres.
5. Dibuatkan web untuk daftar pembuatan akta kematian via online
6. Pertahankan jiwa konsistensi dari petugas / staff Jemput Bola Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Muhammad 2010. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Media Pressindo: Yogyakarta.
- Ariani, Febri. 2009. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, dimensi, indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media
- Bogdan dan Taylor dalam Moleong tahun 2011 halaman:4
- Budiarjo, 1992, *Penduduk dan Kependudukan*, Surabaya, Pustaka belajar
- Friandoni H, Vinolis. 2017. *Strategi Pelayanan Publik Di Kelurahan Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda*.
- Furqoni, Muhammad. 2017. *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo*. Universitas Negeri Surabaya
- Kant, Immanuel. 1724-1904 *Filusuf*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Pelayanan Publik*.
- Laporan Tahunan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang Tahun 2018.
- Lubis, Mochtar. 1979. *Teori-Teori Sosial*. Malang
- Lupiyoadi, 2001. *Teori Aministrasi Pelayanan Publik*. Alfabeta : Bandung
- Moenir, 2001. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Noeng Muhadjir. 1996. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Rakesarasin.
- Pelly, Usman. 1992. *Etos dan semangat kerja*. Gravika. Jakarta.
- Peraturan Daerah Kabupaten Malang nomor 02 tahun 2009 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
- Peraturan Daerah No. 2 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- Saputra, Didik. 1996 *Sumber Daya Manusia (SDM)* .Jakarta: Bumi Aksara
- Stoner, Freeman dan Gilbert Jr. 1995 *Konsep Straegi*. Ottawa: International Book Company
- Strauss, Anselm dan Juliet Corbin 2003, *Dasar –Dasar Penelitian Kualitatif* Pstaka Belajar Cwllwban Timur UH III/ 548 Yogyakarta
- Sudrajat, Sodiq. 2009 *faktor penghambat dan pendukung*. Bandung. Penerbit PT. Remaja Rosdakarya
- Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- W. Gulo, 2002 *Metodologi Penelitian*, PT. Grasindo Anggota IKAPI, Jakara, 2002
- Widodo.Joko. 2001. *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya. Online, http://skripsitesisdisertasi.com/pengertian_pe_layanan_publik.
- *) Muhammad Efendi dan Mahathir Muhammad Iqbal Universitas Islam Raden Rahmat Malang