

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang

Selatan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan merupakan unsur pelaksana Urusan Pemerintahan Daerah bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan mempunyai tugas pokok sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 8 tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Tangerang Selatan ialah menyelenggarakan urusan daerah yang berkenaan dengan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai kebijakan Pemerintah. Dalam menjalankan tugas pokok tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan mempunyai fungsi yang dijabarkan pada Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 57 tahun 2016 tentang kedudukan.

1) Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan

Visi adalah gambaran arah pembangunan atau kondisi masa depan yang ingin dicapai melalui penyelenggaraan tugas dan fungsi dalam kurun waktu 5 (lima) tahun yang akan datang. Visi tersebut menunjukkan cita-cita layanan terbaik, baik dalam upaya mewujudkan visi dan misi kepala daerah, maupun dalam upaya mencapai kinerja pembangunan daerah pada aspek kesejahteraan, layanan, dan peningkatan daya saing daerah dengan mempertimbangkan permasalahan dan isu strategis yang relevan Sesuai dengan kebijakan Pemerintah Kota Tangerang Selatan bahwa perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kota Tangerang Selatan harus mendukung sepenuhnya visi dan misi Kota Tangerang Selatan.

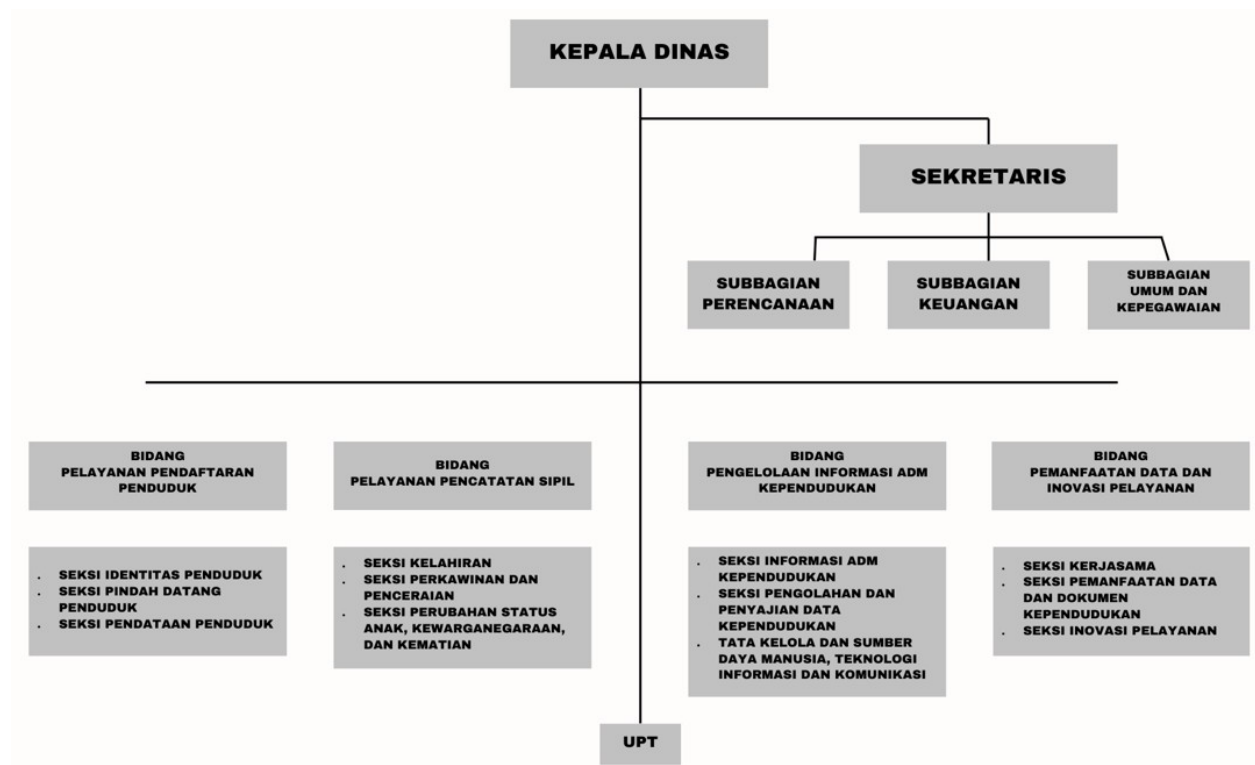
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan menetapkan bahwa Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengikuti

visi Kota Tangerang Selatan yaitu terwujudnya Kota Tangerang Selatan unggul menuju kota lestari, saling terkoneksi, efektif, dan efisien.

Sejalan dengan visi, bahwa perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kota Tangerang Selatan harus mendukung sepenuhnya visi dan misi Kota Tangerang Selatan, yaitu:

1. Pembangunan Sumber Daya Manusia (SDM) yang Unggul.
2. Pembangunan Infrastruktur yang Saling Terkoneksi.
3. Membangun Kota yang Lestari.
4. Meningkatkan Ekonomi Berbasis Nilai Tambah Tinggi di Sektor Ekonomi Kreatif.
5. Membangun Birokrasi yang Unggul.

2) Struktur Organisasi



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan

Sumber: Website DUKCAPIL, diakses pada Maret 2024

Susunan organisasi ,tugas ,fungsi dan tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan,sebagai berikut:

1. Perencanaan, pelaksanaan, pembinaan dan pengendalian pendaftaran penduduk dan penertiban dokumen kependudukan;
2. Perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian pencatatan sipil dan penertiban akta catatan sipil;
3. Perencanaan dan pelaksanaan penyuluhan, pengawasan dan penegakan Peraturan Daerah tentang Kependudukan;
4. Perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian pendataan, evaluasi dan penyusunan program dibidang kependudukan.

Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan terdiri dari :

1. Kepala Dinas;
2. Sekretaris, membawahi:
 - a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
 - b. Sub Bagian Keuangan
 - c. Sub Bagian Perencanaan.
3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, membawahi:
 - a. Seksi Identitas Penduduk;
 - b. Seksi Pindah Datang Penduduk;
 - c. Seksi Pendataan Penduduk.
4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, membawahi:
 - a. Seksi Kelahiran;
 - b. Seksi Perkawinandan Perceraian;
 - c. Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian.
5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, membawahi:
 - a. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
 - b. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan;
 - c. Seksi Tata Kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan Komunikasi

6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, membawahi:
- a. Seksi Kerja Sama;
 - b. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
 - c. Seksi Inovasi Pelayanan

3) Jabatan, Tugas, dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan

Tabel 4.1 Informan Peneliti Jabatan, Tugas, dan Fungsi

Jabatan	Tugas	Fungsi
Kepala Dinas	Mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang Administrasi Kependudukan	<ol style="list-style-type: none"> a. Penyusunan program dan anggaran b. Pengelolaan keuangan c. Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik negara d. Pengelolaan urusan ASN e. Penyusunan perencanaan dibidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
Sekretaris Dinas	Mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam memberikan pelayanan administrasi dan teknis yang meliputi perencanaan, keuangan, urusan tata usaha, perlengkapan rumah tangga dan urusan ASN kepada semua unsur dilingkungan Dinas	<ol style="list-style-type: none"> a. Koordinasi dan Penyusunan Program dan Anggaran b. Pelaksanaan Pengelolaan keuangan c. Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik negara d. Pengelolaan urusan ASN e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya
Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran	Mempunyai tugas melaksanakan	<ol style="list-style-type: none"> a. Penyelenggaraan penyusunan rencana kerja, kinerja dan

Penduduk	penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk	<p>anggaran tahunan bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk</p> <ul style="list-style-type: none"> b. Penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk c. Perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk d. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk e. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk. f. Pelaksanaan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk g. Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk h. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk i. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya
Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	Mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan pelayanan pencatatan sipil	<ul style="list-style-type: none"> a. Penyelenggaraan penyusunan rencana kerja, kinerja dan anggaran tahunan Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil b. Penyusunan Perencanaan Pelayanan Pencatatan Sipil c. Perumusan Kebijakan Teknis Pencatatan Sipil d. Pelaksanaan Pembinaan dan Koordinasi pelaksanaan pelayanan Pencatatan Sipil e. Pelaksanaan Pelayanan Pencatatan Sipil f. Pelaksanaan Penerbitan dokumen pencatatan sipil g. Pelaksanaan Pendokumentasian hasil pelayanan Pencatatan Sipil h. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil i. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya
Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	Mempunyai tugas melaksanakan Penyiapan perumusan kebijakan teknis	<ul style="list-style-type: none"> a. Penyelenggaraan penyusunan rencana kerja, kinerja dan anggaran tahunan bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

	<p>dan pelaksanaan kebijakan dibidang Pengelolaan Informasi Administrasi kependudukan</p>	<p>b. Penyusunan Perencanaan pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan yang meliputi Sistem Informasi Administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi Informasi dan Komunikasi</p> <p>c. Perumusan kebijakan teknis pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan yang meliputi Sistem Informasi Administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi Informasi dan Komunikasi</p> <p>d. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan pengolahan administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi Informasi dan Komunikasi</p>
--	---	--

Sumber: Diolah peneliti, 2024

4.2. Hasil Penelitian

Pada bab ini akan menyajikan pembahasan berupa data-data dan fakta hasil penelitian yang diperoleh di lapangan. Mengingat penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, maka pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, obeservasi dan dokumentasi serta disesuaikan dengan teori efektivitas organisasi menurut Budiani (2007).

Pada penelitian ini akan membahas terkait Efektivitas Program Pencatatan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan

yang akan disajikan berdasarkan 4 (empat) variable yaitu : 1) Ketepatan sasaran program, 2) Sosialisasi program, 3) Tujuan program, dan 4) Pemantauan program. Hasil penelitian ini akan disajikan berdasarkan adanya dokumen atau kebijakan dalam pelaksanaan dalam pelayanan pencatatan akta kematian di dinas kependudukan dan pencatatan sipil, hasil wawancara secara terbuka mendalam kepada pihak yang berhubungan dengan penelitian ini, diantaranya: Kepala Seksi Perubahan Status Anak Kewarganegaraan dan Kematian, Kepala Seksi pengelolaan dan penyajian data DISDUKCAPIL, masyarakat, serta pengamatan yang dilakukan di lapangan. Hasil penelitian diuraikan seperti di bawah berikut ini:

4.2.1. Ketetapan Sasaran Program

Menurut Budiani (2007) suatu efektivitas program dapat dikatakan efektif atau tidak dapat dilihat dari sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan. Ketepatan sasaran program merupakan memahami sejauh mana program yang dijalankan pemerintah dengan tepat atau sesuai sasaran keberhasilan program atau tujuan yang telah ditentukan sesuai dengan kriteria peserta program yang telah ditetapkan.

Ketepatan sasaran bertujuan untuk melihat seberapa baik program yang dilaksanakan oleh pihak DISDUKCAPIL dalam menjalankan bagaimana Program pencatatan akta kematian terhadap masyarakat. Sasaran dari program ini adalah untuk semua masyarakat Kota Tangerang Selatan.

Maka pada indikator ini mencoba mengetahui mengenai bagaimana sasaran program DISDUKCAPIL apakah sudah sesuai dengan peraturan dan bagaimanapihak DISDUKCAPIL sudah memahami target. Terkait proses pelaksanaan program pencatatan akta kematian bagi pihak DISDUKCAPIL dijelaskan berdasarkan hasil wawancara dengan informan. Berikut hasil wawancara dengan informan 1 (satu) sebagai Kepala Seksi Perubahan Status Anak Kewarganegaraan dan Kematian Di DISDUKCAPIL Kota Tangerang Selatan, mengungkapkan sebagai berikut:

”Tentu saja adanya program pelayanan pencatatan akta kematian ini ditetapkan sasarannya adalah masyarakat, khususnya masyarakat Kota Tangerang Selatan. Pada dasarnya program ini ditetapkan untuk memberikan

pelayanan kepada masyarakat dan membantu masyarakat mengurus kebutuhan administrasinya. Karena yang kita ketahui ya akta kematian ini diperlukan untuk perubahan status, kita sebagai pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangat perlu mengupdate data kependudukan di Kota Tangerang Selatan. Untuk teknis sendiri kami tetap melakukan program pencatatan akta kematian itu secara online, untuk online bisa diajukan melalui web DISDUKCAPIL Kota Tangerang Selatan, tetapi sekarang pengaju harus tetap datang ke DUKCAPIL karena ada berkas yang harus ditanda tangani.” (Hasil wawancara dengan Informan 1 selaku Kepala Seksi Perubahan Status Anak Kewarganegaraan dan Kematian pada tanggal 1 Februari 2024 di DISDUKCAPIL Kota Tangerang Selatan).

Untuk sistem, mekanisme, dan prosedur pada komponen standar pelayanan pencatatan akta kematian (1) Melakukan pendaftaran melalui website ke alamat <https://rumahdukcapil.tangerangselatankota.go.id>, (2) Memilih jenis pelayanan administrasi kependudukan sesuai yang dimaksudkan, (3) Mengisi form dan melengkapi semua data dan persyaratan, dan upload photo berkas asli persyaratan dan dokumen pendukung yang valid dan sah dengan format .jpg maksimal size 1 MB, (4) Mendapatkan notifikasi nomor registrasi (catat dan simpan dengan baik untuk digunakan pada menu pengecekan status), (5) Petugas melakukan verifikasi persyaratan, (6) Melakukan pengecekan status permohonan administrasi kependudukan.

Selain mewawancarai pihak dari DISDUKCAPIL Kota Tangerang Selatan, dalam hal ini juga mewawancarai pihak Kelurahan di Kota Tangerang Selatan mengenai teknis pelaksanaan program pelayanan pencatatan akta kematian :

”Untuk pihak kelurahan sebenarnya hanya membantu pihak DISDUKCAPIL dalam melaksanakan penerapan program pelayanan pencatatan akta kematian, untuk teknisnya kami tetap mengikuti prosedur dari DISDUKCAPIL, yaitu tetap mendaftarkan melalui website atau secara online. Jadi kami tetap membantu masyarakat yang ingin mendaftarkan akta kematian dengan mendaftarkannya melalui website”. (Hasil wawancara dengan Informan 3 selaku Staff Operator Kelurahan Pondok Benda pada tanggal 6 Maret 2024)

Hal serupa juga dikemukakan oleh informan 6 (enam) dan informan 7 (tujuh) selaku pihak Kelurahan Pondok Aren dan Kelurahan Buaran melalui wawancara yaitu :

“Untuk teknis pelaksanaan pelayanan pencatatan akta kematian pendaftarannya melalui website atau online, jadi kami membantu masyarakat

mendaftarkan melalui website” (Hasil wawancara dengan Informan 6 selaku Staff Operator Kelurahan Pondok Aren pada tanggal 5 Maret 2024)

Selanjutnya menurut oleh informan 7 selaku pihak Kelurahan Buaran melalui wawancara yaitu :

“Untuk teknis pelaksanaan tetap mengikuti SOP DISDUKCAPIL pelayanan pencatatan akta kematian pendaftarannya melalui website atau online, jadi kami membantu masyarakat mendaftarkan melalui website” (Hasil wawancara dengan Informan 7 selaku Staff Operator Kelurahan buaran pada tanggal 6 Maret 2024)

Selanjutnya mengenai ketepatan sasaran program yang diungkap oleh informan masyarakat mengenai tepat sasaran program layanan pencatatan akta kematian perihal program sudah tepat sasaran atau belum kepada masyarakat, diketahui berdasarkan hasil wawancara dengan Informan sebagai Masyarakat :

“Ya, saya telah mengurus pembuatan akta kematian, untuk proses pengajuan pembuatan akta kematian saya cukup memberikan KTP atau KK keluarga yang sudah meninggal kepada bapak RT, selanjutnya nanti akan diurus kembali dengan bidang sekertariat DISDUKCAPIL, setelah itu untuk hasil akan diberi akta berupa file pdf yang bisa diprint sendiri.” (Hasil wawancara dengan informan 9 selaku masyarakat pada tanggal 5 Februari 2024)

Begitu juga yang dikemukakan menurut informan 13 (tiga belas) selaku masyarakat yang sudah mendaftarkan akta kematian mengatakan bahwa :

“Saya mendaftar akta kematian datang langsung ke DISDUKCAPIL Kota Tangerang Selatan, ternyata sekarang harus tetap daftar melalui website jadi saya daftar melalui website dengan dibantu oleh pihak DISDUKCAPIL”. (Hasil wawancara dengan informan 13 selaku masyarakat).

Namun ada beberapa informan yang proses pembuatan akta kematiannya diurus di Kelurahan, karena pihak DISDUKCAPIL menyatakan setiap kelurahan di Kota Tangerang Selatan terdapat bagian operator dari pihak DISDUKCAPIL didalamnya. Kesaksian tersebut dijelaskan pada beberapa hasil dari wawancara informan:

”Untuk proses pembuatan akta kematian saya lakukan secara offline, saya dibantu oleh pihak asuransi almarhum suami saya, tetapi saya harus mengurus surat pengantar dari RT dan RW terlebih dahulu dan selanjutnya diurus oleh pihak Kelurahan yang didaftarkan melalui website.” (Hasil wawancara dengan informan 11 selaku masyarakat pada tanggal 6 Februari 2024)

Selanjutnya menurut pendapat dari informan 12 (dua belas) selukumasyarakat yang mendapat pelayanan pencatatan akta kematian mengatakan bahwa:

“ Ya, saya pernah mengurus pembuatan akta kematian. Untuk proses pembuatan akta kematian saya lakukan secara online, dengan pendaftaran melalui website DISDUKCAPIL yang dibantu oleh pihak Kelurahan” (Hasil wawancara dengan informan 12 selaku masyarakat pada tanggal 5 Februari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara beberapa informan menyatakan bahwa melakukan proses pengajuan pembuatan akta kematian harus melalui website dukcapil. Berikut tampilan website pendaftaran pelayanan online:

The image shows a screenshot of a web-based registration form for death certificates. The URL at the top is rumahdukcapil.tangerangselatankota.go.id/index.php?p=PKT003&i=PKT003&lokasi=. The form contains the following fields:

NIK Pelapor	<input type="text"/>
Nama Pelapor	<input type="text"/>
Data Jenazah :	
NIK Jenazah	<input type="text"/>
Nama Jenazah	<input type="text"/>
Domisili Kelurahan	<input type="text" value="- Pilih Domisili Kelurahan -"/>
Tempat Lahir (Kota / Kabupaten)	<input type="text"/>
Jenis Kelamin	<input type="text" value="- Pilihan -"/>
Tempat Meninggal (Kota / Kabupaten)	<input type="text"/>
Tanggal Meninggal	<input type="text" value="dd-mm-yyyy"/>
Jam Kematian	<input type="text" value="HH:MM"/>
Sebab Kematian	<input type="text" value="- Pilihan -"/>
Yang Menerangkan	<input type="text" value="- Pilihan -"/>

Gambar 4.2 Pendaftaran pelayanan online
Sumber: rumahdukcapil.tangerangselatankota.go.id, diakses pada Maret 2024

Selanjutnya ada tampilan website persyaratan yang dibutuhkan saat mendaftarkan akta kematian online.

NO	PERSYARATAN	DOWNLOAD FORMULIR
1	Isi dan Upload Foto Formulir F-2.01 (Formulir Pelaporan Pencatatan Sipil) (Formulir lembar 1, 2 & 4 untuk kematian)	DOWNLOAD
2	Surat Keterangan Kematian (Visum) dari Dokter/RS (Asli/Foto copy legalisir yang berwenang) Atau Surat Pernyataan bermaterai 10.000 dari ahli waris yang di tandatangani pemohon dan ditandatangani RT dan RW berstempel basah	DOWNLOAD
3	Foto KTP-el Pelapor (asli)	
4	Foto KTP-el Almarhum (asli)	
5	Foto Asli Kartu Keluarga Kota Tangerang Selatan / Foto Asli Surat Hilang Kartu Keluarga dari Kepolisian	
6	Isi dan Upload Foto Formulir F-1.02 (Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan)	DOWNLOAD
7	Isi dan Upload Foto Formulir F-1.06 (Surat Pernyataan Perubahan Elemen Data Kependudukan / Jika ada perubahan elemen data pada KK)	DOWNLOAD
8	Foto Asli Dokumen pendukung yang valid dan sah sesuai dengan isian Formulir F-1.06 (Surat Pernyataan Perubahan Elemen Data Kependudukan)	
9	Foto Kartu Keluarga Kota Tangerang Selatan yang ditumpang (apabila sisa penduduk dalam KK berusia kurang dari 17 Tahun)	

Gambar 4.3 Persyaratan pendaftaran pelayanan online
Sumber: rumahdukcapil.tangerangselatankota.go.id, diakses pada Maret 2024

Dalam pernyataan informan masyarakat yang dimana mendaftarkan akta kematian harus melalui website, dilihat pada gambar 4.2 dan gambar 4.3 tertera laman website DISDUKCAPIL yang dimana saat ingin pengajuan pembuatan akta kematian pelapor harus isi data diri data mengupload beberapa dokumen yang diperlukan, yang dimana nanti dilanjut dengan tindakan dari pihak DISDUKCAPIL yang memeriksa apakah ada dokumen yang kurang. Dari kesaksian informan masyarakat saat mengurus pengajuan pembuatan akta kematian melalui website DISDUKCAPIL sudah sangat efektif karena website mudah untuk digunakan.

“Saya telah mendaftarkannya melalui website dan websitenya mudah di gunakan, saya harus memasukan identitas dan melakukan penuploadan berkas dan saya harus tetap datang ke DISDUKCAPIL untuk tanda tangan berkas” (Hasil wawancara dengan informan 16 selaku masyarakat pada tanggal 5 Februari 2024)

Selain itu menurut informan 8 (delapan) selaku masyarakat yang mendapatkan layanan pengajuan akta kematian online ini selaras dengan informan 11 (sebelas) setelah diwawancarai mengatakan bahwa :

“Memang sekarang pendaftaran akta kematian harus melalui website dan menurut saya websitenya sangat mudah ya untuk digunakan” (Hasil wawancara dengan informan 8 selaku masyarakat pada tanggal 5 Februari 2024)

Penjelasan hasil wawancara dengan informan 8 (delapan) dan 9 (sembilan) terkait website DISDUKCAPIL yang mudah saat digunakan untuk pendaftaran akta kematian tentunya sangat memudahkan dalam membantu masyarakat menggunakan program ini.

Selanjutnya hasil wawancara mengenai sudah tepat sasaran penerapan program ini. Berikut pernyataan yang disampaikan oleh informan 1 (satu) selaku Kepala Seksi Perubahan Status Anak Kewarganegaraan dan Kematian:

“Sudah sesuai karena pada dasarnya program ini ditetapkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan membantu masyarakat mengurus kebutuhan administrasinya.” (Hasil wawancara dengan Informan 1 selaku Kepala Seksi Perubahan Status Anak Kewarganegaraan dan Kematian pada tanggal 26 Februari di DUKCAPIL Kota Tangerang Selatan).

Berikut hasil pernyataan yang disampaikan oleh informan 3 (tiga) dan 4 (empat) selaras dengan informan 1 (satu) mengatakan :

“Menurut saya sih sudah ya” (Hasil wawancara dengan Informan 3 selaku Staff Operator Kelurahan Pondok Benda, pada tanggal 6 Maret 2024)

Selanjutnya menurut informan 4 (empat) selaku pihak Kelurahan Kademangan :

“Sudah tepat sasaran ya, karena pihak DISDUKCAPIL dan pihak kelurahan sudah menerapkan program sesuai SOP, dan pihak masyarakat pun sudah sangat terbantu.” (Hasil wawancara dengan Informan 4 selaku Staff Operator Kelurahan kademangan, pada tanggal 6 Maret 2024)

Selain mewawancarai pihak DISDUKCAPIL dan pihak Kelurahan, dalam hal ini juga mewawancarai masyarakat mengenai tepat sasaran program pelayanan pencatatan akta kematian. Berikut pernyataan yang disampaikan oleh informan 9 (sembilan) :

”Sudah tepat, karena memudahkan masyarakat” (Hasil wawancara dengan informan 9 selaku masyarakat pada tanggal 5 Februari 2024)

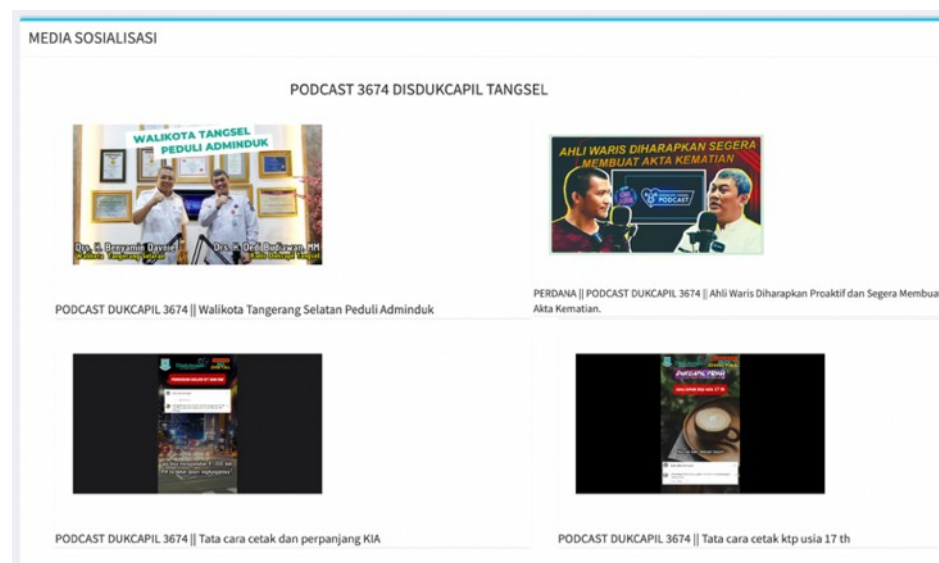
Pernyataan tersebut juga dikatan oleh informan 10 (sepuluh) yang selaras dengan informan 9 (sembilan) selaku masyarakat:

”Sudah tepat” (hasil wawancara 27 Januari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan masyarakat terkait website DISDUKCAPIL sangat mudah saat digunakan untuk pendaftaran akta kematian tentunya sangat memudahkan dalam membantu masyarakat menggunakan program ini dan terkait sudah tepat sasaran program ini hasil wawancara menyatakan sudah tepat karena program ini sudah memudahkan masyarakat.

4.2.2. Sosialisasi Program

Menurut Budiani (2007) efektivitas program dapat diukur berjalan dengan baik atau tidaknya dapat diukur dengan beberapa variabel salah satunya adalah sosialisasi tentang program itu sendiri. Sosialisasi program yaitu kemampuan pelaksana program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat.



Gambar 4.4 Media sosialisasi pada website DISDUKCAPIL
Sumber: rumahdukcapil.tangerangselatankota.go.id, diakses pada 27
Februari 2024

Berdasarkan pada gambar 4.4 terkait sosialisasi program pencatatan akta kematian, pihak DISDUKCAPIL telah melakukan sosialisasi menggunakan media youtube yang diberi nama media sosialisasi, pada laman youtube DISDUKCAPIL ada beberapa informasi mengenai administrasi kependudukan, seperti informasi terkini atau tata cara mengurus administrasi kependudukan. Dalam sosialisai pihak

DISDUKCAPIL juga berkerja sama dengan Kecamatan dan Kelurahan setempat. Hal itu dinyatakan oleh hasil wawancara dengan Kepala Seksi Perubahan Status Anak Kewarganegaraan dan Kematian sebagai informan 1 (satu) :

“Untuk sosialisasi seperti himbauan informasi kami tidak langsung turun ke masyarakat, karna untuk masyarakat se-kota Tangerang Selatan cukup luas, maka untuk sosialisasi kami biasanya berkerja sama dengan Kecamatan dan Kelurahan yang ada di kota tangerang Selatan, maka selanjutnya pihak mereka yang memberikan informasi terhadap masyarakat” (Hasil wawancara dengan Informan 1 selaku Kepala Seksi Perubahan Status Anak Kewarganegaraan dan Kematian pada tanggal 1 Februari di DUKCAPIL Kota Tangerang Selatan).

Hal itu juga dijelaskan oleh beberapa pihak kelurahan di Kota Tangerang Selatan:

“Terkait sosialisasi kami langsung meninfokan kepada RT dan RW setempat, kami punya *group WhatsApp* yang menyatukan hubungan antara pihak kelurahan dengan RT dan RW dilingkungan kelurahan pondok aren. Jika ada informasi kami langsung mengirim di *group WhatsApp* tersebut yang nantinya pihak RT dan RW yang akan langsung meneruskan kepada masyarakat setempat” (Hasil wawancara dengan Informan 6 selaku Staff Operator Kelurahan Pondok Aren pada tanggal 5 Maret 2024).

Hal serupa juga kemukakan oleh Informan 3 (tiga) dan Informan 7 (tujuh) selaku Staff Operator Kelurahan pondok benda dan Staff Operator Kelurahan buaran yang mengatakan bahwa :

“Terkait sosialisasi kami langsung meninfokan kepada RT dan RW setempat melalui *group WhatsApp*” (Hasil wawancara dengan Informan 3 selaku Staff Operator Kelurahan Pondok Benda pada tanggal 6 Maret 2024)

Selanjutnya menurut informan 7 (tujuh) selaku pihak Kelurahan Buaran melalui wawancara yaitu :

“Terkait sosialisasi kami hanya menghimbau informasi melalui *group whatsApp* bersama RT dan RW setempat” (Hasil wawancara dengan Informan 7 selaku Staff Operator Kelurahan Buaran pada tanggal 6 Maret 2024)

Namun informan pihak kelurahan menjelaskan bahwa selama ini untuk sosialisasi dengan memberikan informasi kepada masyarakat masih dengan menyebarkan informasi melalui *group WhatsApp* atau menghubungi RT dan RW

secara langsung, belum dengan pihak kelurahan yang turun langsung kepada masyarakat. Hal itu diperkuat dengan hasil wawancara dengan informan 5 (lima):

“Terkait sosialisasi kami meninfokan kepada RT dan RW setempat melalui *group WhatsApp* dan untuk sejauh ini belum ada kegiatan langsung dalam urusan sosialisasi ya” (wawancara pada 23 Februari 2024)

Hal itu diperkuat dengan kesaksian masyarakat yang menyatakan belum pernah mendapatkan sosialisasi secara langsung. dinyatakan oleh informan 11 (sebelas):

“Terkait itu saya belum pernah dengar adanya sosialisasi mengenai akta kematian ya, selama ini saya mendapatkan informasi dengan saya *search digoogle*” (wawancara pada 6 Februari 2024)

Pihak DISDUKCAPIL Kota Tangerang Selatan tentunya mengharapkan program pencatatan akta kematian berjalan dengan baik dan melaksanakan pelayanan secara maksimal. Namun berdasarkan artikel yang besumber dari tribunews menyatakan bahwa ada 11.681 warga meninggal dunia di Kota Tangerang Selatan terdaftar di DPT, tentunya permasalahan tersebut disebabkan oleh banyaknya masyarakat Kota Tangerang Selatan yang belum mendaftarkan Akta Kematian. Terkait permasalahan tersebut, informan 1 (Satu) menanggapi melalui hasil wawancara :

”Kami sebagai pihak DUKCAPIL pasti langsung melakukan tindakan dengan adanya permasalahan tersebut, kami melakukan penyebaran informasi ke wilayah-wilayah supaya mereka (keluarga) mendaftarkan kematian anggota keluarganya. Menanggapi permasalahan tersebut juga kita memberikan kemudahan agar masyarakat diberi kemudahan saat mendaftarkan akta kematiannya. kami juga langsung menyebarluaskan bantuan untuk mendaftarkan akta kematian, dengan dibantu oleh pihak kelurahan yang langsung turun tangan menyebarluaskan surat pemberitahuan kepada masyarakat yang keluarganya masih masuk kedalam DPT” (Hasil wawancara dengan Informan 1 selaku Kepala Seksi Perubahan Status Anak Kewarganegaraan dan Kematian pada tanggal 1 Februari di DUKCAPIL Kota Tangerang Selatan).

Berdasarkan pernyataan yang sudah disampaikan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait respon terhadap permasalahan ada 11.681 warga meninggal dunia di Kota Tangerang Selatan terdaftar di DPT, mereka

langsung melakukan tindakan sosialisasi dengan menyebarkan informasi terkait segera mendaftarkan akta kematian diperkuat dengan bukti surat pemberitahuan yang disebarluaskan oleh pihak kelurahan.

PEMERINTAH KOTA TANGERANG SELATAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jl. Raya Serpong Km 16, Cilenggang – Serpong, Kota Tangerang Selatan – 15311
Telp : (021) 5370296 Telp/Fax : (021) 5370230
Website : disdukcapil.tangerangsetatankota.go.id Email : disdukcapil@tangerangsetatankota.go.id

Tangerang Selatan, 10 Mei 2023

Nomor : 400.12.3.1/1516/Disdukcapil/2023
Lampiran : 5 (lima) lembar
Perihal : Pemberitahuan Pencatatan Akta Kematian

Kepada Yth.
di
Kelurahan

Berdasarkan Rekap Penduduk yang sudah meninggal tetapi terdaftar di DP4 (Daftar Penduduk Potensial Pemilih Pemilihan) Pemilu 2024, dengan ini disampaikan Data Anggota Keluarga Bapak/Ibu/Sdr/i yang belum memiliki Akta Kematian artinya masih berpotensi memiliki hak pilih pada Pemilu 2024 adalah sebagai berikut :

No.	Nama Lengkap	NIK	RT	RW
1.				


Berkenaan dengan hal tersebut, diimbau kepada Ahli Waris agar segera mengajukan Akta kematian ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan melalui Kantor Kelurahan untuk dibantu proses pendaftaran secara online oleh Operator kami. Adapun Dokumen Persyaratan yang diperlukan adalah sebagai berikut :

- Surat Pemberitahuan Pencatatan Akta Kematian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan
- KTP dan KK milik Almarhum beserta Pelapor
- Visum dari Rumah Sakit dengan stempel basah atau Surat Pernyataan Kematian dengan saksi disertai stempel dan tanda tangan RT dan RW bermaterai 10.000
- Pelapor Ahli Waris Anak kandung/Saudara kandung, melampirkan Akta Kelahiran/ SPTJM Kelahiran dan jika Pelapor adalah pasangan Almarhum maka lampirkan Buku Nikah/Akta Perkawinan/SPTJM Suami Istri
- Pelapor RT/RW (apabila Almarhum tidak memiliki Ahli Waris) Lampirkan SPTJM dengan 2 (dua) orang saksi disertai stempel dan tanda tangan RT dan RW bermaterai 10.000
- Formulir F-2.01 (terlampir)
- E-KTP Saksi 2 orang.

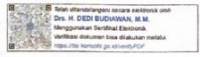
Pengajuan dan penyerahan dokumen persyaratan **paling lambat** tanggal 31 Desember 2023. Apabila tidak ada respon dari Pelapor (Ahli Waris), maka NIK Almarhum akan diajukan untuk di **Blotir**. Untuk diketahui bahwa semua proses adminiduk **tidak dipungut biaya (Gratis)**.

Demikian Surat Pemberitahuan ini, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Kepala Dinas,



Untuk download formulir dan informasi Scan me



Drs. H. Dedi Budiawan, MM
NIP. 19641220 198509 1 001

Gambar 4.5 surat pemberitahuan pencatatan akta kematian
Sumber : DISDUKCAPIL Kota Tangerang Selatan, 2024

Dilihat pada gambar 4.5 pihak DISDUKCAPIL Kota Tangerang Selatan telah menyikapi permasalahan terkait adanya masyarakat yang sudah meninggal tapi masih masuk kedalam DPT, dengan memberi himbauan kepada masyarakat yang anggota keluarganya sudah meninggal tapi masih masuk kedalam DPT dengan memberi kemudahan pembuatan akta kematian yang langsung diurus dengan cepat dan mudah.

Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan informan 5 (lima) selaku pihak Kelurahan Keranggan:

”Ya kami membantu DISDUKCAPIL dalam menghimbau masyarakat yang belum mendaftarkan akta kematian untuk segera mendaftarkan akta kematian. Di kelurahan juga ada bagian operator dari pihak DISDUKCAPIL, yang dimana mereka bertugas untuk membantu kebutuhan pelayanan terkait DISDUKCAPIL begitu juga membantu masyarakat terkait pendaftaran akta kematian”. (Hasil wawancara dengan Informan 5 selaku Staff Operator Kelurahan keranggan)

Hal itu juga dijelaskan oleh pihak kelurahan Pondok Aren di Kota Tangerang Selatan informan 6 (enam):

“Saat ada permasalahan itu pihak DISDUKCAPIL memberikan surat himbauan dan identitas masyarakat yang belum mendaftarkan akta kematian, yang dimana kami langsung menghubungi masyarakat itu dan ternyata memang ada yang belum mendaftarkan, ada yang keluarga almarhum sudah pindah, dan ada yang tidak ditemukan alamat aslinya” (Hasil wawancara dengan Informan 6 selaku Staff Operator Kelurahan Pondok Aren pada tanggal 5 Maret 2024).

Sosialisasi dari program pencatatan akta kematian masih kurang memberikan dampak dikarenakan dari pihak masyarakatnya sendiri hingga saat ini masih ada yang memiliki pola pikir bahwa jika seseorang sudah meninggal maka urusannya sudah selesai jadi tidak perlu melaporkan dan mengurus tentang kematian dan juga masih rendahnya tingkat kesadaran mereka akan seberapa pentingnya kepengurusan akta kematian tersebut. Sosialisasi program ini perlu dilakukan kepada masyarakat yang menyeluruh dengan tujuan dan target yang jelas, prioritas yang jelas sumber daya pendukung yang jelas.

Menurut informan 15 (lima belas), dan 16 (enam belas) selaku masyarakat yang belum mendaftarkan akta kematian mengatakan bahwa :

“Sangat kurang ya dalam mensosialisasikannya, karena melakukan sosialisasi di youtube menurut saya masih kurang menarik perhatian, orang tua jarang yang buka youtube”. (Hasil wawancara dengan informan 15 selaku masyarakat pada tanggal 5 Februari 2024)

Selanjutnya menurut informan 16 (enam belas) selaku masyarakat melalui wawancara yaitu :

“Untuk Sosialisasi saya tidak tahu ya, kebetulan saya belum pernah lihat” (Hasil wawancara dengan informan 16 selaku masyarakat pada tanggal 5 Februari 2024)

Begitu juga menurut informan 17 selaku masyarakat yang belum mendaftarkan akta kematian mengatakan bahwa :

“Kalau sosialisasi langsung si saya belum pernah dapat informasinya dari RT/RW juga belum pernah”. (Hasil wawancara dengan informan 17 (tujuh belas) selaku masyarakat pada tanggal 12 Februari 2024)

Selanjutnya dengan pendapat informan 12 (dua belas) selaku masyarakat yang sudah mendaftarkan akta kematian, tetapi seberpendapat dengan informan informan 15 (lima belas), dan 16 (enam belas) yang menyatakan masih kurangnya sosialisasi langsung terkait akta kematian.

“Ya, saya tidak pernah melihat adanya sosialisasi terkait akta kematian. karena saya dapat informasi ini juga tau sendiri dan nanya langsung jadi masyarakat yang belum mendaftarkan akta kematian masih acuh terhadap itu”. (Hasil wawancara dengan informan 12 selaku masyarakat pada tanggal 5 Februari 2024)

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan diatas terkait dengan sosialisasi program kepada masyarakat khususnya masyarakat di Kota Tangerang Selatan agar penerapan program layanan pencatatan akta kematian ini dapat berjalan dengan efektif dan masyarakat bisa lebih paham terkait layanan tersebut. Pihak DISDUKCAPIL hanya mensosialisasikannya ketika ada masalah saja tanpa ada kegiatan rutin untuk mensosialisasikan urgensi pencatatan akta kematian tersebut atau membuat informasi cetak lebih detail khusus untuk masyarakat yang belum mendaftarkan akta kematian. Jadi dengan sosialisasi yang kurang gencar dilakukan dan informasi yang kurang jelas, maka penerapan layanan pencatatan akta ini dirasa belum efektif, mengingat masih banyak masyarakat yang belum mendaftarkan akta kematian.

4.2.3. Tujuan Program

Menurut Budiani (2007) suatu efektivitas program dapat dikatakan efektif atau tidak dapat dilihat dari tujuan program tersebut yaitu, sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.

Tujuan program yaitu sejauh mana kesesuaian antara hasil program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Duncan dalam Streers (2003) menyebutkan bahwa pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Pelaksanaan program pencatatan Akta Kematian di Kota Tangerang Selatan pada dasarnya telah menyesuaikan dengan regulasi yang telah diedarkan oleh Pemerintah Pusat dalam menjalankan Regulasi tersebut. Proses berjalannya program ini secara universal dapat dimulai hanya ketika sasaran dan tujuan umum telah diterjemahkan menjadi program kemudian diimplementasikan sebaik mungkin untuk mencapai tujuan regulasi.

Terkait tujuan program pencatatan akta kematian ditegaskan kembali oleh Kepala Seksi Perubahan Status Anak Kewarganegaraan dan Kematian DISDUKCAPIL Kota Tangerang Selatan :

“Adanya pelayanan pencatatan akta kematian ini tentunya bertujuan untuk membenahi administrasi kependudukan yang tepat supaya dapat memperoleh data kependudukan yang dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya nantinya. Sedangkan untuk memperoleh keakuratan data penduduk kan maka harus dilakukan pembangunan database kependudukan dan menata sistem pelaporan dan pencatatan data hasil pendaftaran penduduk, perpindahan penduduk atau seperti mengurus kematian yang intinya menyangkut tentang peristiwa kependudukan.” (Hasil wawancara dengan Informan 1 selaku Kepala Seksi Perubahan Status Anak Kewarganegaraan dan Kematian pada tanggal 26 Februari di DUKCAPIL Kota Tangerang Selatan).

Pihak DISDUKCAPIL Kota Tangerang Selatan juga mempertegas adanya program ini untuk Regulasi Undang Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diperbaharui menjadi Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 44 tentang Administrasi Kependudukan, yang dimana ditegaskan Setiap kematian wajib dilaporkan oleh ketua rukun tetangga atau nama lainnya di domisili Penduduk kepada Instansi Pelaksana setempat paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal kematian. Pelaporan kematian oleh rukun tetangga atau nama lain kepada Instansi Pelaksana dilaksanakan secara berjenjang kepada rukun warga atau nama lain, kelurahan/desa atau nama lain, dan kecamatan atau nama lain.

Dengan menerapkan tujuan agar tercapainya program, pelaksanaan program hanya akan berorientasi pada tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Berikut pernyataan yang disampaikan oleh informan 1 (satu) selaku Kepala Seksi Perubahan Status Anak Kewarganegaraan dan Kematian mengatakan bahwa :

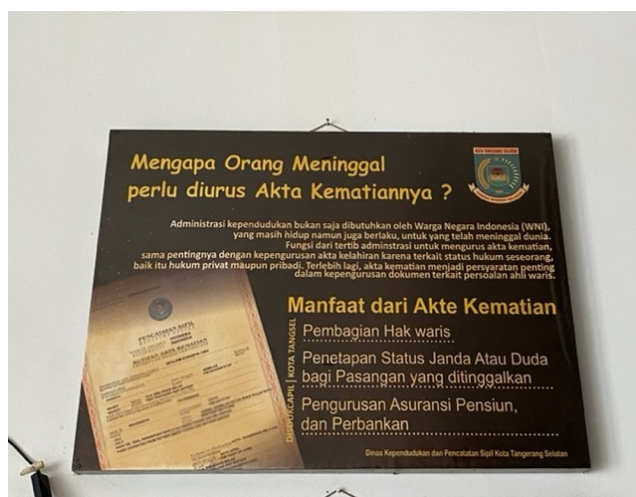
”Untuk tujuan program tersebut harusnya sudah tercapai ya, karena kami sudah menerapkan pelayanan sesuai SOP dan masyarakat sudah mendapatkan pelayanan tersebut, tetapi sikap masyarakatnya saja yang masih mengangap juga tidak membutuhkan akta kematian” (Hasil wawancara dengan Informan 1 selaku Kepala Seksi Perubahan Status Anak Kewarganegaraan dan Kematian pada tanggal 26 Februari di DUKCAPIL Kota Tangerang Selatan).

Hal serupa juga kemukakan oleh Informan 3 (tiga) dan Informan 4 (empat) selaku pihak Kelurahan Pondok Benda dan Kelurahan Kademangan yang mengatakan bahwa :

”Seharusnya sudah tercapai, karena pihak DISDUKCAPIL dan pihak kelurahan sudah menerapkan program sesuai SOP, dan pihak masyarakat pun sudah sangat terbantu.” (wawancara 6 Maret 2024)

Selanjutnya menurut informan 4 (empat) selaku pihak Kelurahan Kademangan :

”Menurut saya sih udah tercapai ya” (Hasil wawancara dengan Informan 4 selaku Staff Operator Kelurahan kademangan, pada tanggal 6 Maret 2024)



Gambar 4.6 Papan himbuan terkait akta kematian di kelurahan
Sumber : Hasil Observasi, 2024

Berdasarkan pada gambar 4.6 bahwa adanya papan informasi mengenai tujuan administrasi kependudukan mengenai akta kematian ini sebagai bentuk

penghimpauan kepada masyarakat yang berada di Kelurahan Keranggan betapa pentingnya mendaftarkan akta kematian. Hal tersebut juga diperkuat dengan hasil wawancara Menurut keterangan Informan 5 (lima) selaku pihak kelurahan :

”Adanya papan informasi bertujuan untuk menghimbau masyarakat tentang betapa pentingnya mengurus akta kematian. Kalau tidak salah setiap kelurahan emang ada ya karena diperuntukan untuk memberi informasi kepada masyarakat betapa pentingnya mengurus akta kematian”. (Hasil wawancara dengan Informan 5 selaku Staff Operator Kelurahan keranggan pada tanggal 24 Februari 2024).

Selanjutnya tanggapan masyarakat yang sudah mendaftarkan akta kematian terhadap tujuan program pencatatan akta kematian, apakah masyarakat sudah memahami tujuan dari program tersebut :

“Tujuannya tentu untuk membantu masyarakat mengurus akta kematian ya” (Hasil wawancara dengan informan 10 selaku masyarakat pada tanggal 5 Februari 2024)

Hal serupa juga dikemukakan oleh informan 12 (dua belas) selaku masyarakat yang sudah mendaftarkan akta kematian :

“Yang saya tahu tujuan program itu untuk membantu para ahli waris mengurus akta kematian ya” (Hasil wawancara dengan informan 12 selaku masyarakat pada tanggal 27 Januari 2024)

Begitu juga hasil wawancara dengan informan 14 (empat belas) selaku masyarakat yang sudah mendaftarkan akta kematian :

“Program dengan tujuan membantu masyarakat tentang administrasi kependudukannya ya” (Hasil wawancara dengan informan 14 selaku masyarakat pada tanggal 5 Februari 2024)

Dengan menerapkan tujuan, pelaksanaan program hanya akan berorientasi pada tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Berikut pernyataan yang disampaikan oleh informan 1 (satu) selaku Kepala Seksi Perubahan Status Anak Kewarganegaraan dan Kematian mengatakan bahwa :

“Untuk memenuhi tujuan itu sih sedang diimplementasikan, tetapi masyarakat sendiri yang masih kurang atas kesadarannya tentang pentingnya administrasi kedudukan”. (Hasil wawancara dengan Informan 1 selaku Kepala Seksi Perubahan Status Anak Kewarganegaraan dan Kematian pada tanggal 26 Januari 2024 di DUKCAPIL Kota Tangerang Selatan).

Namun masih rendahnya kesadaran masyarakat untuk segera mengurus akta kematian, walaupun dari beberapa masyarakat sudah mengetahui dan menyadari akan pentingnya mengurus dan memiliki akta kematian tetapi masih banyak masyarakat yang masih enggan mengurus dan menganggap jika seseorang sudah meninggal maka sudah selesai pula urusannya di dunia. Terkait permasalahan tersebut, informan masyarakat menanggapi melalui hasil wawancara :

”Ya, saya tau ada himbauan terkait kemudahan dalam pembuatan akta kematian, tapi saya belum sempat mengurus pembuatan akta kematian karna belum sempat dan memang belum butuh saja” (Hasil wawancara dengan informan 15 selaku masyarakat pada tanggal 6 Februari 2024).

Selanjutnya wawancara dengan informan 12 (dua belas) selaku masyarakat yang belum mendaftarkan akta kematian, mengatakan bahwa:

”Saya belum mendaftarkan almarhum ayah saya akta kematian di karenakan belum sempat. Mungkin saya akan segera mendaftarkannya” (Hasil wawancara dengan informan 12 selaku masyarakat pada tanggal 21 Februari 2024).

Hal ini juga dikemukakan dengan hasil wawancara dengan informan 13 (tiga belas) selaku masyarakat yang belum mendaftarkan akta kematian, mengatakan bahwa:

”Ya saya belum mendaftarkan akta kematian di karenakan belum butuh, mungkin saya akan segera mendaftarkan” (Hasil wawancara dengan informan 13 selaku masyarakat pada tanggal 21 Februari 2024).

Ditegaskan kembali oleh pihak kelurahan yang menyatakan hambatan untuk memenuhi tujuan program ini adalah masyarakat sendiri, yang dijelaskan pada wawancara dengan informan 6 (enam);

”Setelah kami sudah melakukan sosialisasi dengan RT dan RW, tetapi masih banyaknya masyarakat yang acuh terhadap itu karena memang sikap masyarakat sebagian besar masih acuh untuk tertib administrasi kependudukan walaupun secara teori masyarakat sudah mengetahui seberapa penting tingkat kewajiban mengurus dan memiliki dokumen kependudukan” (Hasil wawancara dengan Informan 6 selaku Staff Operator Kelurahan Pondok Aren pada tanggal 5 Maret 2024).

Hal serupa juga dikatakan oleh informan 4 (empat) selaku pihak kelurahan kademangan mengatakan bahwa:

”Dari pihak masyarakatnya sendiri hingga saat ini masih memiliki pola pikir bahwa jika seseorang sudah meninggal maka urusannya sudah selesai jadi tidak perlu melaporkan dan mengurus tentang kematian dan juga masih rendahnya tingkat kesadaran mereka akan seberapa pentingnya kepengurusan akta kematian tersebut” (Hasil wawancara dengan Informan 4 selaku Staff Operator Kelurahan Kademangan pada tanggal 6 Maret 2024)

Berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwa tujuan dari Program Layanan Pencatatan Akta Kematian adalah untuk membenahi administrasi kependudukan dan mempermudah masyarakat dalam mengurus akta kematian. Namun dapat disimpulkan bahwa untuk pencapaian program pada indikator teori Budiani (2007) belum tercapai sepenuhnya. Target pencatatan akta kematian masih belum tercapai dikarenakan dari pihak masyarakatnya sendiri hingga saat ini masih memiliki pola pikir bahwa jika seseorang sudah meninggal maka urusannya sudah selesai jadi tidak perlu melaporkan dan mengurus tentang kematian dan juga masih rendahnya tingkat kesadaran mereka akan seberapa pentingnya kepengurusan akta kematian tersebut.

4.2.4. Pemantauan Program

Menurut Budiani (2007) untuk mengukur efektivitas program dengan variable terakhir adalah pemantauan program. Pemantauan program merupakan kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program. Pemantauan dilakukan agar dapat diidentifikasi ketika dalam pelaksanaannya program ini berbeda dengan rencana yang sudah ditetapkan, sehingga diketahui kekurangannya dan kemudian dicarikan solusi dari permasalahan tersebut.

Program layanan pencatatan akta kematian ini memberikan dampak untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus pembuatan akta kematian. berikut hasil wawancara dengan informan terkait dampak program pencatatan akta kematian:

“Ya, dengan adanya layanan pencatatan akta kematian sangat membantu sekali, seperti saya yang langsung mendaftarkan akta kematian untuk keperluan mengurus surat izin dari kantor” (Hasil wawancara dengan informan 11 selaku masyarakat pada tanggal 6 Februari 2024).

Begitu juga dengan hasil wawancara dengan informan 8 (delapan) selaku masyarakat yang sudah mendaftarkan akta kematian, mengatakan bahwa:

“Pihak DISDUKCAPIL sangat membantu sekali dalam menangani proses pembuatan akta kematian” (Hasil wawancara dengan informan 8 selaku masyarakat pada tanggal 5 Februari 2024).

Begitu juga dengan informasi dari informan 14 (empat belas) selaku masyarakat yang sudah mendapat layanan pencatatan akta kematian mengatakan bahwa :

“Saya mengurus akta kematian di Kelurahan, menurut saya dengan adanya program ini pihak DISDUKCAPIL sangat membantu sekali dalam menangani proses pembuatan akta kematian” (Hasil wawancara dengan informan 14 selaku masyarakat pada tanggal 5 Februari 2024).

Kemudian perihal pihak DISDUKCAPIL Kota Tangerang Selatan dalam indikator ini menanggapi bahwa untuk pemantauan program bisa sambil dilihat dari realisasi capaian program, dan melihat sebagai mana peningkatan masyarakat yang mendaftarkan akta kematian, yang lebih jelasnya di jelaskan saat wawancara bersama informan 1:

“Kalau untuk pemantauannya ya kita lihat ya dari apakah masyarakat sudah paham bahwasannya mendaftarkan akta kematian itu sangat penting. Disamping kita mensosialisasi atau mempermudah pembuatan akta kematian harusnya masyarakat sudah tau betapa pentingnya pendaftaran akta kematian itu yang nantinya untuk mengupdate data kependudukan. Kita juga memantau layanan program ini dari capaian realisasi akta kematian ini. Dan alhamdulillahnya setiap tahun kita adanya kenaikan ya dari presentase tahunan, untuk angka naik itu bukan berarti bertambahnya yang meninggal setiap tahun melainkan adanya juga masyarakat yang baru mendaftarkan akta kematian” (Hasil wawancara dengan Informan 1 selaku Kepala Seksi Perubahan Status Anak Kewarganegaraan dan Kematian pada tanggal 1 Februari di DUKCAPIL Kota Tangerang Selatan).

Hal tersebut diperkuat dengan adanya data realisasi capain pencatatan akta kematian tahun 2022 dan 2023 yang diberikan oleh pihak DISDUKCAPIL :

Tabel 4.2 Tabel realisasi capaian pencatatan akta kematian tahun 2022

PDAK - KEMENTERIAN DALAM NEGERI RI (AGREGAT PELAYANAN CAPIL) TAHUN 2022				
NO	KECAMATAN	CETAK AKTA KEMATIAN (LK)	CETAK AKTA KEMATIAN (PR)	CETAK AKTA KEMATIAN (JML)
1	SERPONG	481	341	822
2	SERPONG UTARA	421	291	712
3	PONDOK AREN	1.038	685	1.723
4	CIPUTAT	841	628	1.469
5	CIPUTAT TIMUR	710	498	1.208
6	PAMULANG	1.204	814	2.018
7	SETU	288	201	489
TOTAL		4.983	3.458	8.441

Sumber: DISDUKCAPIL Kota Tangerang Selatan, 2024

Selanjutnya ada data realisasi capain pencatatan akta kematian tahun 2023 yang diberikan oleh pihak DISDUKCAPIL :

Tabel 4.3 Tabel realisasi capaian pencatatan akta kematian tahun 2023

PDAK - KEMENTERIAN DALAM NEGERI RI (AGREGAT PELAYANAN CAPIL) TAHUN 2023				
NO	KECAMATAN	CETAK AKTA KEMATIAN (LK)	CETAK AKTA KEMATIAN (PR)	CETAK AKTA KEMATIAN (JML)
1	SERPONG	515	457	972
2	SERPONG UTARA	548	417	965
3	PONDOK AREN	1.248	920	2.168
4	CIPUTAT	897	619	1.516
5	CIPUTAT TIMUR	756	575	1.331
6	PAMULANG	1.260	855	2.115
7	SETU	336	254	590
TOTAL		5.560	4.097	9.657

Sumber: DISDUKCAPIL Kota Tangerang Selatan, 2024

Berdasarkan tabel 4.1 dan 4.2 dilihat realisasi hasil pencatatan akta kematian Tahun 2022 dan tahun 2023, bisa menjadi perbandingan capaian program pencatatan akta kematian ada kenaikan, yang dimana pada tahun 2022 jumlah total yang mendaftarkan akta kematian ada 8.441, sedangkan pada tahun 2023 yang mendaftarkan akta kematian ada 9.657 dan sudah dijelaskan oleh Kepala Seksi Perubahan Status Anak Kewarganegaraan dan Kematian DISDUKCAPIL Kota Tangerang Selatan angka naik itu bukan berarti bertambahnya yang meninggal setiap tahun melainkan adanya juga masyarakat yang baru mendaftarkan akta kematian.

Tetapi menanggapi permasalahan banyaknya masyarakat yang belum mendaftarkan akta kematian pihak DISDUKCAPIL kota Tangerang Selatan menegaskan dikarenakan dari pihak masyarakatnya sendiri hingga saat ini masih

memiliki pola pikir bahwa jika seseorang sudah meninggal maka urusannya sudah selesai jadi tidak perlu melaporkan dan mengurus tentang kematian dan juga masih rendahnya tingkat kesadaran mereka akan seberapa pentingnya kepengurusan akta kematian tersebut.

Terkait kesulitan atau kendala yang dialami oleh pihak DISDUKCAPIL Kota Tangerang Selatan dalam penerapan program pelayanan pencatatan akta kematian kepada masyarakat, diketahui berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1 (Satu) mengungkapkan sebagai berikut :

"Untuk Kesulitan pada penerapan program ini seperti sebenarnya lebih ke masyarakatnya saja yang masih kurang kesadaran sih untuk segera mendaftarkan akta kematian” (Hasil wawancara dengan Informan 1 selaku Kepala Seksi Perubahan Status Anak Kewarganegaraan dan Kematian pada tanggal 1 Februari di DUKCAPIL Kota Tangerang Selatan).

Dalam menanggapi permasalahan terkait Administrasi Kependudukan pihak DISDUKCAPIL Kota Tangerang Selatan juga sudah mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, Pemerintah Kota Tangerang Selatan melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) membuka layanan di dalam pusat perbelanjaan atau mall. *Booth* Layanan DISDUKCAPIL memberikan layanan Kartu Keluarga, KTP Elektronik, Kartu Identitas Anak, Pindah/Datang Penduduk, Akta Kelahiran, maupun Akta Kematian. Persyaratan sama seperti pelayanan di Kelurahan, Kecamatan, Kantor Dukcapil yaitu tetap melalui online.



**Gambar 4.7 Gerai layanan DISDUKCAPIL tersedia di Mall Teras Kota
Sumber : Hasil Observasi, 2024**

Gambar 4.7 melihat suasana pada kegiatan layanan DISDUKCAPIL pada Mall Teras Kota BSD. Selain pada Mall Teras Kota BSD, *Booth* Layanan DISDUKCAPIL juga terdapat di Mall Pamulang Square.



**Gambar 4.8 Gerai layanan DISDUKCAPIL tersedia di Pamulang square
Sumber : Hasil Observasi, 2024**

Berdasarkan gambar 4.8 dan 4.9 hadirnya gerai booth pelayanan DISDUKCAPIL di Mall Teras Kota dan Pamulang Squire ini bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat Kota Tangerang Selatan. Gerai booth pelayanan DISDUKCAPIL ini bukan hanya terdapat di Mall Teras Kota namun juga terdapat di beberapa Mall di Kota tangerang Selatan, seperti Mal Living Word, Mal Pamulang Square dan Bintaro Plaza. Yang ditegaskan kembali oleh Informan 1 selaku pihak DISDUKCAPIL :

“Diharapkannya lewat Booth Layanan DUKCAPIL yang hadir di beberapa mal ini dapat mempermudah dan memperluas pilihan masyarakat dalam memilih proses pengurusan administrasi kependudukan” (Hasil wawancara dengan Informan 1 selaku Kepala Seksi Perubahan Status Anak Kewarganegaraan dan Kematian pada tanggal 1 Februari di DUKCAPIL Kota Tangerang Selatan).

Berdasarkan hasil observasi diatas, maka dapat dilihat bahwa dengan berjalannya program layanan pencatatan akta kematian di DISDUKCAPIL Kota Tangerang Selatan ini berpengaruh positif namun dapat dilihat dari masih adanya masyarakat yang belum mendaftarkan akta kematian, para stakeholder dapat lebih gencar dalam mensosialisasikan terkait pentingnya mengurus akta kematian ini agar lebih baik kedepannya.