

## **BAB V**

### **PEBAHASAN**

Dalam penelitian ini dilakukan pembahasan dan analisis untuk menjawab Efektivitas Program pelayanan pencatatan akta kematian di Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil Di Kota Tangerang Selatan. Dalam penelitian ini metode penelitian deskriptif dengan pendekatan penelitian kualitatif yang dibahas dan di analisis berdasarkan indikator dengan menggunakan teori Efektivitas Program menurut Sugiyono dalam Budiani (2007) membahas terkait Efektivitas Program yang akan disajikan berdasarkan 4 (empat) variable yaitu : 1) Ketepatan sasaran program, 2) Sosialisasi program, 3) Tujuan Program, 4) Pemantauan program. Yang akan dijelaskan sebagai berikut :

#### **5.1 Ketepatan Sasaran Program**

Ketepatan Sasaran Program, yaitu sejauh mana peserta program tepat yang sudah ditentukan sebelumnya. Menurut Makmur (2011) ketepatan sasaran lebih berorientasi kepada jangka pendek dan lebih bersifat operasional, penentu sasaran yang tepat baik ditetapkan secara individu maupun sasaran yang ditetapkan organisasi sesungguhnya sangat menentukan keberhasilan aktivitas organisasi. Demikian pula sebaliknya, jika sasaran yang ditetapkan itu kurang tepat maka akan menghambat pelaksanaan berbagai kegiatan itu sendiri.

Program layanan pencatatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan pada dasarnya sudah sesuai dengan apa yang telah diamanatkan oleh undang – undang dan surat edaran yang di terima dari pemerintah pusat yang kemudian seharusnya didisposisikan dan disosialisasikan kepada pemerintah daerah hingga tingkat kecamatan dan kelurahan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Divisi Bidang Akta Kematian menyatakan bahwa standar operasional prosedur telah dibentuk dan dirancang dengan Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan selain perlu memperhatikan komponen Standar Pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan juga perlu memperhatikan spesifikasi jenis pelayanan yang akan disusun Standar Pelayanan.

Fokus pada spesifikasi jenis pelayanan ini penting untuk menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur maupun biaya pelayanan dan program pelayanan pencatatan akta kematian ini ditetapkan sarannya adalah masyarakat, khususnya masyarakat Kota Tangerang Selatan. Karena pencatatan akta kematian sendiri sangat diperlukan untuk perubahan status, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangat perlu untuk mengupdate data kependudukan di Kota Tangerang Selatan. Untuk teknis pencatatan akta kematian itu dilakukan secara online melalui web website di alamat <https://rumahdukcapil.tangerangselatankota.go.id>, untuk pengajuan offline bisa langsung datang ke DISDUKCAPIL.

Hasil wawancara dengan Informan masyarakat, Informan 8 (Delapan), Informan 9 (Sembilan), Informan 10 (Sepuluh), Informan 11 (Sebelas), Informan 12 (Dua Belas), Informan 13 (Tiga Belas), dan Informan 14 (Empat Belas) menyatakan bahwa sudah mengetahui adanya program pelayanan pencatatan akta kematian dan dengan adanya program layanan pencatatan akta kematian ini sangat memudahkan urusan dalam pembuatan akta kematian. Maka dalam pengimplementasian program layanan pencatatan akta kematian di Kota Tangerang Selatan telah dinilai sudah memenuhi sasaran program yang diinginkan. Sasaran program dari implementasi program ini adalah membantu memudahkan masyarakat dalam melakukan proses administrasi dan menciptakan pelayanan publik yang tepat pada sarannya.

Maka, dari uraian diatas dapat disimpulkan program layanan pencatatan akta ini sebenarnya sudah menjawab permasalahan yang ada pada masyarakat di wilayah Kota Tangerang Selatan ini karena memang pelayanannya yang mudah dan tidak adanya kendala atau hambatan menurut kesaksian informan masyarakat yang sudah mendaftarkan akta kematian. Saatini program layanan pencatatan akta kematian di DISDUKCAPIL Kota Tangerang Selatan sudah tepat sasaran, terlihat dari informan masyarakat yang sudah mengetahui dan mendapatkan pelayanan pencatatan akta kematian, bahkan dari kesaksian informan 15 (Lima Belas), 16 (Enam Belas), dan 17 (Tujuh Belas) yang belum mendaftarkan akta kematian sudah mengetahui adanya layanan pencatatan akta kematian.

Dengan menggunakan teori Budiani (2007), pada indikator ini yang menyatakan ketepatan sasaran program yaitu sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya. Pada penelitian ini sasaran yang ditetapkan pada program pelayanan pencatatan akta kematian adalah masyarakat, yang dimana sasarannya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dan membantu memudahkan masyarakat dalam urusan administrasinya.

Selanjutnya dengan teknik triangulasi, didapatkan dari hasil analisis wawancara dengan pihak DISDUKCAPIL, pihak kelurahan, pihak masyarakat, lalu observasi, dan dokumentasi yang dikaitkan dengan teori Budiani pada indikator ketepatan sasaran program dapat dikatakan sudah optimal, karena masyarakat yang sudah mengetahui dan mendapatkan pelayanan pencatatan akta kematian.

## **5.2 Sosialisasi Program**

Hasil mengenai sosialisasi program layanan pencatatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan memulai sosialisasi program dengan melibatkan instansi perangkat daerah wilayah Tangerang Selatan. Dengan melibatkan seluruh pejabat dari segala tingkatan dan wilayah membuat sosialisasi program ini dapat lebih mudah dalam penyebaran dan lebih efektif pada saat sosialisasi program dengan hal itu memudahkan masyarakat dalam memahami dan mematuhi program Pencatatan akta kematian.

Sosialisasi program melihat bagaimana layanan pencatatan akta kematian dapat membuat pihak yang terlibat mampu mengetahui tugas, fungsi, dan tanggung jawabnya serta dapat mengetahui dan memahami program tersebut, melalui pemahaman program yang baik program tersebut dalam pelaksanaannya tentu dapat dijalankan dengan mudah dan efektif. Sosialisasi program ini tentunya harus dikuasai oleh semua pihak terkait, terutama pihak yang terlibat langsung dalam pelaksanaan program, pengetahuan dari berbagai pihak terkait mengenai suatu program yang dikeluarkan sangat berdampak pada keberlangsungan dari program itu sendiri.

Sosialisasi program merupakan titik awal untuk menentukan keberhasilan suatu program. Hal ini untuk menguji kemampuan penyelenggara dalam

menjalankan layanan pencatatan akta kematian ini, mensosialisasikan dan memberikan informasi tentang layanan pencatatan akta kematian kepada masyarakat Kota Tangerang Selatan. Sosialisasi diperlukan agar program yang diterapkan diketahui oleh masyarakat dan pemangku kepentingan setempat, yang dapat melihat manfaat dari program tersebut. Setelah sosialisasi selesai, masyarakat akan menggunakan layanan tersebut dari program layanan yang disosialisasikan. Setelah sosialisasi dilakukan, masyarakat akan memanfaatkan program dan merasakan manfaat dari program yang disosialisasikan.

Pihak DISDUKCAPIL Kota Tangerang Selatan mensosialisasikan layanan pencatatan akta kematian dengan waktu yang tidak tentu. Untuk komunikasi dan sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat berupa penghimpunan untuk segera mendaftarkan akta kematian dan tata cara proses pembuatan akta kematian yang dapat memudahkan masyarakat.

Sementara itu dalam hasil observasi penelitian di lapangan ditemukan bahwa masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui mengenai adanya sosialisasi layanan pencatatan akta kematian pada media online maupun secara langsung. Bisa dibilang belum mendapatkan sosialisasi terkait layanan tersebut. Sebagian masyarakat yang telah menggunakan layanan tersebut mereka mengetahui karena sudah datang langsung ke DISDUKCAPIL atau mencari tahu langsung melalui website DISDUKCAPIL.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, dapat diketahui bahwa sosialisasi program terkait pencatatan akta kematian ini masih kurang pelaksanaannya karena masih ditemukan masyarakat yang belum mengetahui pentingnya pencatatan akta kematian. Ketidaktahuan masyarakat ini diketahui karena masyarakat tidak mendapatkan sosialisasi. Menurut pengakuan masyarakat, masyarakat tidak mendapat sosialisasi langsung dari pihak terkait sehingga tidak mendapatkan informasi terkait pentingnya mendaftarkan status kematian.

Teori Budiani (2007) menyatakan pada indikator ini sosialisasi program dilihat dari penyelenggara dalam melakukan sosialisasi program, sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada khususnya. Sedangkan pada

penelitian ini sosialisasi belum terlaksana dengan baik oleh pihak DISDUKCAPIL maupun pihak kelurahan.

Pihak kelurahan menyatakan bahwa selama ini menghimbau informasi hanya melalui *group whatsapp*, belum ada kegiatan sosialisasi secara langsung. Dengan menggunakan teknik triangulasi, didapatkan dari hasil analisis wawancara dengan informan lalu observasi, dan dokumentasi yang dikaitkan dengan teori Budiani pada indikator sosialisasi program dapat dikatakan belum optimal, sebab masih adanya masyarakat di wilayah Kota Tangerang Selatan yang kurang mengetahui betapa pentingnya mengurus administrasi kependudukan khususnya akta kematian dikarenakan kurangnya sosialisasi yang oleh pihak DISDUKCAPIL dan sudah seharusnya pihak DISDUKCAPIL melakukan perbaikan dalam pelaksanaan sosialisasi program, selain melalui perantara media sosial, pihak DISDUKCAPIL juga dapat mensosialisasikannya lebih gencar secara interaksi langsung kepada masyarakat yang berkerjasama dengan pihak RT/RW setempat.

### **5.3 Pencapaian Tujuan Program**

Tercapainya tujuan dari suatu program dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan program tersebut. berdasarkan penjelasan yang diberikan oleh pihak DISDUKCAPIL selaku pihak pelaksana program, diketahui bahwa tujuan dari adanya layanan pencatatan akta kematian adalah untuk mempermudah masyarakat dalam pembuatan akta kematian dan bertujuan untuk membenahi administrasi kependudukan yang tepat supaya dapat memperoleh data kependudukan yang dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya nantinya dan untuk memperoleh keakuratan data penduduk 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.

Berdasarkan hasil Observasi yang didapatkan, adanya warga yang sudah meninggal masuk kedalam daftar pemilih tetap pada cokolit 2023, tentunya itu dikarenakan masih adanya warga yang sudah meninggal tetapi belum mendaftarkan akta kematian. Hasil dari wawancara informan masyarakat yang belum

mendaftarkan akta kematian menyatakan bahwa alasan tidak mendaftarkan akta kematian karena belum membutuhkannya. Rendahnya minat masyarakat dalam mengurus surat keterangan kematian disebabkan karena minimnya pemahaman masyarakat tentang fungsi dari akta kematian itu sendiri.

Padahal akta kematian tersebut berhubungan dengan status hukum seseorang bahkan kedepannya surat akta kematian akan menjadi salah satu persyaratan penting bagi kepengurusan dokumen lain.

Teori Budiani (2007) menyatakan pada indikator tujuan program yaitu sejauhmana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya. Pada penelitian yang dimana program pelayanan pencatatan akta kematian mempermudah masyarakat dalam pembuatan akta kematian dan bertujuan untuk membenahi administrasi kependudukan yang tepat supaya dapat memperoleh data kependudukan yang dapat dipertanggung jawabkan namun hasil observasi masih ada masyarakat yang sudah meninggal tetapi masuk kedalam DPT pemilu 2024.

Dengan menggunakan teknik triangulasi, didapat dari hasil analisis wawancara dengan informan lalu observasi, dan dokumentasi yang dikaitkan dengan teori Budiani pada indikator pencapaian tujuan program yaitu penelitian menunjukkan bahwa pencapaian tujuan dari layanan pencatatan akta kematian ini bisa dikatakan belum sepenuhnya tercapai, karena masih adanya masyarakat yang belum mendaftarkan akta kematian.

#### **5.4 Pemantauan Program**

Pemantauan program adalah suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh pihak penyelenggaran pelayanan publik dengan tujuan memperbaiki dan mengembangkan program yang telah berjalan dengan mengetahui dan mencari tahu kekurangannya dan kemudian dicarikan solusi atas permasalahan tersebut. Dalam indikator ini dapat dilihat dari pemantauan pihak DISDUKCAPIL melakukan pemantauan dan pengecekan terhadap dokumen dan berkas berkas yang diperlukan saat pendaftaran dan sebagainya.

Hasil pemantauan yang dilakukan pihak DISDUKCAPIL dapat dilihat dari bagaimana masyarakat Kota Tangerang Selatan sudah mengetahui dan menggunakan layanan program pencatatan akta kematian dan menjadikan layanan untuk memenuhi segala kebutuhan publik yang akan masyarakat dapatkan di Wilayah Kota Tangerang Selatan. Selain itu, masyarakat akan mendapatkan manfaat serta kemudahan dalam mendapatkan pelayanan publik di Wilayah Kota Tangerang Selatan. Adapun dampak yang diharapkan dari dilakukannya pemantauan ini adalah adanya perubahan perilaku masyarakat untuk mengetahui seberapa pentingnya untuk mengurus administrasi kependudukan khususnya akta kematian.

Teori Budiani (2007) menyatakan pada indikator pemantauan program yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program, namun berdasarkan hasil wawancara dengan informan lalu observasi dan dokumentasi, dapat diketahui bahwa terdapat tahapan-tahapan pemantauan atau pengawasan yang dilakukan oleh pihak DISDUKCAPIL Kota Tangerang Selatan yang dapat dilihat dari segi pengguna layanan tersebut. Namun, hal yang disayangkan yang terjadi dilapangan adalah masih ada permasalahan pada layanan program pencatatan akta kematian ini, masih ditemukan masyarakat yang belum mendaftarkan akta kematian, hal ini dikarenakan pengawasan yang dilakukan pihak DISDUKCAPIL kurang menjangkau dan belum merata ke seluruh masyarakat yang ada di Kota Tangerang Selatan.