

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi, teknologi informasi merupakan penunjang utama dalam kehidupan manusia sebagai bentuk adaptasi kehidupan terhadap perkembangan zaman. Salah satu yang mengalami perubahan akibat dari perkembangan zaman adalah sistem pelayanan publik. Perubahan sistem pelayanan publik di era globalisasi ini disebabkan oleh munculnya berbagai tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Oleh karena itu, telah mendorong Pemerintah sebagai penyedia layanan publik untuk merespon tuntutan masyarakat tersebut dengan meningkatkan pelayanan yang lebih terbuka, tepat dan cepat dalam melaksanakan suatu proses kegiatan layanan serta memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses informasi khususnya informasi tentang pelayanan pemerintah.

Upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi bertujuan untuk menjunjung tinggi transparansi, kenyamanan, efektivitas, dan efisiensi pelayanan untuk masyarakat mengingat bahwa pelayanan publik yang baik memegang peranan penting dan sudah menjadi kebutuhan masyarakat dalam kehidupan bernegara. Hal tersebut sesuai dengan Peraturan Presiden (Perpres) Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk mewujudkan tata kelola

pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, akunt, berkualitas dan terpercaya. Kebutuhan pelayanan publik akan melibatkan dua pihak, negara sebagai penyedia pelayanan publik dan individu masyarakat sebagai penerima dari pihak penyedia. Hal tersebut sesuai dengan Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹ Oleh sebab itu, mengartikan pula bahwa pelayanan publik mencerminkan kemampuan pemerintah untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat serta memberikan kepuasan kepada masyarakat atas layanan publik yang diterimanya sehingga mendorong pemerintah daerah untuk menciptakan sistem yang efektif dan efisien guna memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat khususnya dibidang pelayanan administrasi kependudukan.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Dasar hukum pemberian layanan kependudukan ini diatur dalam UU Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan yang menyatakan bahwa administrasi kependudukan adalah suatu rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta

¹ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.² Pelayanan administrasi kependudukan mencakup pada pelayanan pengurusan Akta Kematian. Pelayanan akta kematian sangat penting karena dapat digunakan untuk membuktikan kematian seseorang yang pasti dan sah secara hukum.

DKI Jakarta merupakan salah satu kota di Indonesia yang memiliki jumlah penduduk terbanyak, termasuk pada Kota Administrasi Jakarta Selatan. Laju pertumbuhan penduduk di Kota Jakarta Selatan berkaitan dengan angka kelahiran dan kematian setiap tahunnya. Dimana, apabila angka kelahiran meningkat akan berdampak pula pada peningkatan angka kematian. Hal tersebut dapat dilihat pada data Dinas Dukcapil Provinsi DKI Jakarta tahun 2020-2022, sebagai berikut:

Tabel 1.1 Laju Pertumbuhan Penduduk Kota Jakarta Selatan Tahun 2020-2022

| Wilayah | Jumlah Penduduk | | |
|-----------------|-----------------|-----------|-----------|
| | 2020 | 2021 | 2022 |
| Jakarta Selatan | 2.367.002 | 2.379.683 | 2.401.763 |

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta (2023)

Berdasarkan tabel 1.1 mengenai laju pertumbuhan penduduk Kota Jakarta Selatan Tahun 2020-2022, menunjukkan bahwa pada tahun 2020 penduduk Kota Jakarta Selatan berjumlah 2.367.002/jiwa. Meningkat pada tahun 2021 sebanyak 2.379.683/jiwa dan meningkat kembali ditahun 2022 sebanyak 2.401.763/jiwa. Maka demikian, menyatakan bahwa pertumbuhan penduduk di Kota Jakarta Selatan melaju pesat. Peningkatan jumlah penduduk yang cukup signifikan di tahun 2022 tersebut berdampak pada tingginya angka kematian yang dapat ditinjau dari

² Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

data terkait jumlah kematian penduduk Kota Jakarta Selatan Tahun 2022, sebagai berikut :

Tabel 1.2 Jumlah Kematian Penduduk Kota Jakarta Selatan Menurut Kecamatan Tahun 2022

| Kecamatan | Jumlah Pelaporan Kematian |
|------------------|----------------------------------|
| Tebet | 2.132 |
| Setia Budi | 988 |
| Mampang Prapatan | 1.422 |
| Pasar Minggu | 2.806 |
| Kebayoran Lama | 2.741 |
| Cilandak | 2.098 |
| Kebayoran Baru | 1.570 |
| Pancoran | 1.684 |
| Jagakarsa | 2.802 |
| Pesanggrahan | 2.152 |
| TOTAL | 20.395 |

Sumber: Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan (2023)

Berdasarkan tabel 1.2 mengenai jumlah kematian penduduk Kota Jakarta Selatan Tahun 2022 menunjukkan bahwa jumlah angka kematian yang dilaporkan dari 10 kecamatan yang terdapat di wilayah Kota Jakarta Selatan berjumlah 20.395/jiwa, dimana urutan tertinggi angka kematian terjadi di kecamatan Pasar Minggu sebesar 2.806/jiwa dan urutan terendah terjadi di kecamatan Setia Budi sebesar 988/jiwa.

Melihat bahwa tingginya angka kematian penduduk di Kota Jakarta Selatan mewajibkan masyarakat untuk melakukan pelaporan peristiwa kematian, pengurusan data kematian hingga penerbitan dokumen akta kematian. Adanya

penerbitan akta kematian berguna untuk validasi data kependudukan sehingga pemerintah memiliki data akurat terkait jumlah penduduk serta menjadi bagian khusus untuk mengurus persoalan lainnya, seperti warisan, dana pensiun, klaim asuransi hingga penghapusan data penduduk yang mengalami kematian dari kartu keluarga (KK) dan nomor induk kependudukan.

Penerbitan akte kematian setiap tahunnya mengalami penurunan dan peningkatan, hal ini tergantung dengan angka kematian setiap tahunnya dan jumlah masyarakat yang telah mengajukan pengurusan akte kematian ke Disdukcapil setempat. Hal tersebut dapat ditinjau dari data penerbitan akta kematian Kota Jakarta Selatan pada tahun 2022, sebagai berikut :

Tabel 1.3 Jumlah Penerbitan Akta Kematian Tahun 2022

| Wilayah | Pelaporan Kematian | | | Penerbitan Akta Kematian | | |
|-----------------|--------------------|----------------|-------------------|--------------------------|----------------|------------------|
| | Tahun Ini | Luar Tahun Ini | Jumlah Lapor Mati | Tahun Ini | Luar Tahun Ini | Jumlah Akta Mati |
| Jakarta Selatan | 12.430 | 7.965 | 20.395 | 7.364 | 4.372 | 11.736 |

Sumber: Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan (2022)

Berdasarkan Tabel 1.3 mengenai penerbitan akta kematian oleh Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan mencatat pelaporan kematian yang terjadi pada tahun 2022 sebanyak 12.430 jiwa. Kemudian pelaporan kematian yang terjadi di luar tahun 2022 sebanyak 7.965 jiwa sehingga memperoleh total jumlah pelaporan kematian pada tahun 2022 sebanyak 20.395 jiwa. Sedangkan jumlah penerbitan akta kematian tahun 2022 sebanyak 7.364 akta kematian dan penerbitan akta kematian diluar tahun 2022 sebanyak 4.372 akta kematian sehingga

memperoleh total jumlah penerbitan akta kematian pada tahun 2022 sebanyak 11.736 akta kematian. Dapat terlihat bahwa penerbitan akta kematian 2022 hanya mencapai 11.736 akta, hal ini sangat jauh dari jumlah laporan jiwa yang mencapai 20.395 jiwa.

Penurunan jumlah penerbitan akta kematian disisi lain kerap kali disebabkan oleh adanya beberapa permasalahan yang mendasari seperti kurangnya kesadaran dari masyarakat untuk mengurus dokumen kematian seseorang, waktu pengurusan dokumen yang cukup lama dan lambat serta pemborosan biaya dikarenakan masyarakat harus mendatangi tempat penyedia layanan akta kematian. Oleh sebab itu, diperlukan strategi oleh pemerintah untuk meningkatkan data penerbitan akta kematian penduduk Kota Jakarta, termasuk Kota Jakarta Selatan. Oleh karena itu, dalam mengatasi penyusutan penerbitan akta kematian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta melakukan inovasi pelayanan publik untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih profesional, memenuhi standar layanan, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif. Inovasi pada pelayanan kependudukan tersebut didasari dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan RB) Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik pada Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah.³

³ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan RB) Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

Inovasi pelayanan kependudukan termasuk pada pelayanan akta kematian yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta diiringi dengan pemanfaatan teknologi informasi sehingga pengurusan dokumen dan penerbitan akta kematian dapat dilakukan secara digital/*online*. Inovasi pelayanan publik secara digital dalam pengurusan dokumen kependudukan termasuk akta kematian tersebut didasarkan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring yang bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintah yang efektif dan efisien dalam pelayanan Administrasi Kependudukan.⁴ Inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara digital yang direalisasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta adalah program Alpukat Betawi. Alpukat Betawi menjadi akses Langsung Pelayanan Dokumen Kependudukan Cepat dan Akurat.

Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan yang menjadi satuan unit kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta juga mengaplikasikan program Alpukat Betawi untuk pengajuan layanan administrasi secara *online* termasuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam mengurus dan menerbitkan dokumen Akta Kematian. Berikut gambar aplikasi Alpukat Betawi yang menyediakan berbagai pelayanan kependudukan.

⁴ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Gambar 1.1 Aplikasi Alpukat Betawi



Sumber : Aplikasi Alpukat Betawi (2023)

Program Alpukat Betawi adalah program berbasis aplikasi yang diluncurkan sejak awal 2020 dan tersedia di platform *google play store* untuk perangkat android dan platform *app store* untuk perangkat *ios* sebagai penunjang pelayanan administrasi kependudukan dengan memanfaatkan fasilitas teknologi. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur dan menu layanan kependudukan seperti mengajukan permohonan layanan, penjadwalan pelayanan, dan memantau progres pelayanan yang sudah diajukan. Aplikasi ini pun sudah mencakup banyak layanan pengurusan dokumen kependudukan yang dibutuhkan, salah satunya adalah akta kematian.

Melalui aplikasi Alpukat Betawi, masyarakat dapat mengakses dan mengurus akta kematian secara *online* dengan mengupload berkas sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan. Adanya aplikasi ini telah memudahkan masyarakat dan menciptakan waktu yang lebih efisien dalam memproses dan mengurus akta kematian. Namun, dalam implementasi pelayanan akta kematian

secara *online* melalui aplikasi Alpukat Betawi belum sepenuhnya optimal, hal ini berdasarkan observasi awal peneliti bahwa aplikasi Alpukat Betawi masih terdapat beberapa kendala yang terjadi dan dialami oleh masyarakat sebagai berikut :

Pertama, masih banyak masyarakat yang mengurus akta kematian secara langsung dengan datang ke kantor pelayanan administrasi kependudukan dibandingkan mengurus secara online.

Kedua, aplikasi masih sering mengalami server *error* saat *login* ataupun saat mengupload berkas yang dibutuhkan. Sehingga menghambat masyarakat dalam membuat dokumen kependudukan khususnya akta kematian.

Ketiga, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dari pemerintah maupun Sudin Dukcapil mengenai prosedur dan cara pembuatan akta kematian secara *online* melalui aplikasi Alpukat Betawi.

Dengan demikian, melihat kondisi dalam pemanfaatan inovasi secara digital pada pelayanan administrasi kependudukan termasuk pelaporan, pengurusan dan penerbitan akta kematian, peneliti ingin mengkaji lebih lanjut bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi penduduk akta kematian untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat di Kota Jakarta Selatan dengan terobosan yang ditawarkan ini diharapkan dapat menjadi alternatif penyelesaian berbagai persoalan pelayanan administrasi kependudukan yang selama ini masih terjadi. Sehingga berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas peneliti terinspirasi untuk melakukan suatu penelitian tentang “Inovasi Pelayanan Akta Kematian Berbasis Online Di Suku Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan dikaji oleh peneliti dalam penelitian ini adalah bagaimana inovasi pelayanan akta kematian berbasis online di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah diidentifikasi di atas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis inovasi pelayanan akta kematian berbasis online di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini di harapkan dapat memperoleh manfaat bagi pihak-pihak yang terkait, baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk menambah wawasan maupun pengetahuan serta memperkaya teori mengenai inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi dan menjadi sarana pengembangan ilmu pengetahuan bagi peneliti lainnya yang akan melakukan penelitian dengan tema yang sejenis.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terkait dalam penelitian ini, diantaranya:

- a) Sebagai bahan masukan bagi Pemerintah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dan juga melalui Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi, terutama Kota Administrasi Jakarta Selatan dalam melaksanakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara digital dan terus dilakukan perbaikan terhadapnya.
- b) Sebagai pengetahuan bagi masyarakat mengenai pentingnya pelaporan, pengurusan dan penerbitan dokumen akta kematian yang disertai dengan manfaat dari adanya inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara digital dalam pelayanan administrasi akta kematian.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini digunakan untuk mempermudah dalam mengetahui pembahasan yang ada pada penelitian ini secara menyeluruh. Adapun sistematika dalam penelitian ini, sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan :

BAB I berisikan mengenai pendahuluan yang memiliki gambaran umum dalam penyusunan sesuai dengan judul, sehingga bab ini terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka :

BAB II berisikan mengenai landasan teori dan tinjauan penelitian terdahulu yang melandasi penyusunan penelitian ini. Dalam bab ini juga diuraikan mengenai kerangka pemikiran.

BAB III Metodologi Penelitian :

BAB III berisikan mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini sehingga bab ini terdiri dari pendekatan penelitian, penentuan informan, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data, lokasi dan jadwal penelitian.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan :

BAB IV berisikan mengenai analisis data dan pembahasan yang memuat penyajian dan analisis data. Dalam bab ini juga akan dijelaskan mengenai hasil analisis pembahasannya yang disesuaikan dengan teori yang digunakan.

BAB V Penutup :

BAB V berisikan mengenai uraian kesimpulan dari hasil penelitian dan dikemukakan beberapa saran yang bermanfaat dan dapat menjadi rekomendasi maupun masukan bagi pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini dikemudian hari.