

Kebijakan Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kematian Pada Kelurahan Baguskuning Kec. Plaju

Dhea Ayu Novita Sari¹, Desi Desmasari², Siska³, Vera Anggraini⁴

Universitas PGRI Palembang^{1,2,3,4,5}

dheaayu434343@gmail.com¹, desidesmasari849@gmail.com²,

s8795870@gmail.com³, vera31120@gmail.com⁴

Abstrak: Salah satu permasalahan yang cukup sulit dalam Administrasi Kependudukan adalah yang berkaitan dengan pencatatan kematian. Akibat hukum yang timbul dari kematian seseorang adalah penentuan ahli waris, pembagian harta peninggalan dan perwalian. pelayanan adalah aktivitas yang berlangsung berurutan, dilaksanakan oleh seseorang, kelompok orang, atau organisasi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam membantu menyiapkan atau memenuhi kepentingan masyarakat luas yang sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat yang Mengurus surat keterangan Kematian Di Kelurahan Baguskuning, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tergolong Cukup Baik yang disebabkan oleh pelayanan yang diberikan belum seluruhnya sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, karena pada pelayanan di Kelurahan Baguskuning kurang memberikan informasi untuk meningkatkan minat masyarakat dalam mengurus surat keterangan kematian dan kurang meningkatkan pengetahuan masyarakat Kelurahan Baguskuning tentang pentingnya pembuatan surat keterangan kematian untuk keluarganya yang meninggal.

Kata Kunci : Kebijakan, Pelayanan, Pembuatan

PENDAHULUAN

Pelayanan diberikan guna memenuhi hak masyarakat baik itu layanan sipil maupun layanan publik. artinya dalam pelayanan pemenuhan suatu hak, yang dimiliki dan melekat pada setiap orang, baik secara individu maupun berkelompok. tugas pelayan lebih mendahulukan kepentingan umum ketimbang kepentingan sendiri serta mempermudah urusan publik dan mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan. baik atau buruknya kualitas pelayanan dapat dilihat berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat. pelayanan yang baik untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat dan dapat dilihat dari jumlah pengaduan masyarakat terhadap pelayanan, semakin sedikit pengaduan maka semakin baik pelayanan. sebaiknya semakin banyak pengaduan ke hal-hal negatif maka semakin buruk pula pelayanan.

Salah satu permasalahan yang cukup sulit dalam Administrasi Kependudukan adalah yang berkaitan dengan pencatatan kematian. Akibat hukum yang timbul dari kematian seseorang adalah penentuan ahli waris, pembagian harta peninggalan dan perwalian. Dan untuk adanya tertib hukum guna melindungi hak-hak dan kewajiban ahli waris dan harta kekayaan yang ditinggalkan pewaris diperlukan regulasi mengenai peristiwa kematian tersebut. Pelaporan mengenai peristiwa kematian seseorang sangat diperlukan untuk pemeliharaan data kependudukan sehingga data yang tersaji merupakan data yang faktual. Untuk menghindari tumpang tindih data kependudukan, maka penduduk harus mengikuti administrasi kependudukan yang penting dan harus dimiliki oleh setiap warga negara yang tinggal di Indonesia salah satunya yaitu akta kelahiran dan akta kematian, dan untuk membuat akta kematian diperlukan surat keterangan kematian yang didapat dari kantor kelurahan.

Salah satu peristiwa kependudukan yang penting namun sering dilupakan oleh masyarakat atau penduduk dalam kepengurusan dokumennya adalah kepengurusan surat keterangan kematian guna mengurus akta kematian. Untuk akta kelahiran tingkat kesadaran masyarakat untuk mengurusnya masih tergolong tinggi dikarenakan merupakan syarat yang digunakan jika menginjak pendidikan dasar, tetapi untuk akta kematian kesadaran masyarakat untuk mengurusnya masih tergolong rendah padahal merupakan peristiwa penting yang harus dilaporkan dan tercatat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hal ini diatur dalam pasal 44 ayat (1) Undang-undang nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan yang berbunyi : “Setiap kematian wajib dilaporkan oleh ketua rukun tetangga atau nama lainnya didomisili penduduk kepada instansi pelaksana setempat paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal kematian”.

Sampai saat ini sebagian besar masyarakat masih mengabaikan atau kurang paham akan pentingnya surat keterangan kematian, banyak masyarakat yang cenderung malas untuk mengurus prosedur penerbitannya, padahal surat keterangan kematian tidak akan kalah penting dari catatan sipil yang lainnya. Rendahnya minat masyarakat dalam mengurus surat keterangan kematian

disebabkan karena minimnya pemahaman masyarakat tentang fungsi dari surat keterangan kematian itu sendiri.

METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan yaitu penelitian kualitatif, Menurut *Moleong* (2007:234) pada buku *Metode Penelitian Kualitatif*, "Data dapat dikumpulkan melalui wawancara, pengamatan, dari dokumen atau secara gabungan daripadanya." Menurut *Catherine Marshall* dan *Gretchen* yang dikutip oleh *Andi Prastowo* (2010;20) menjelaskan bahwa, "Metode-metode utama yang digunakan oleh para peneliti kualitatif untuk mengumpulkan data dalam penelitiannya adalah menggunakan pengamatan partisipatif, wawancara mendalam, dan penelitian dokumen". Adapun teknik yang digunakan dalam magang ini yaitu teknik observasi, tekni wawancara, dan teknik dokumentasi.

HASIL DAN PELAKSANAAN

Informan Penelitian

Selain itu *Andi* (2010;147) dalam buku *Menguasai Teknik-Teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif* menjelaskan bahwa, "Informan adalah orang yang diperkirakan menguasai dan memahami data, informasi, ataupun fakta dari suatu objek penelitian."

Adapun yang menjadi Informan yang memberikan informasi keterangan tambahan demi mendapatkan data yang utuh dalam penelitian ini adalah :

Tabel 1. Daftar Informan Terpilih

Responden	Jumlah
1 Lurah Baguskuning Kec. Plaju	1
2 Sekretaris Lurah	1
3 Kasi Tantrib	1
4 Masyarakat Kelurahan Baguskuning	5
Jumlah	8

Teknik Pengumpulan Data

Menurut *Moleong* (2007:234) pada buku *Metode Penelitian Kualitatif*, "Data dapat dikumpulkan melalui wawancara, pengamatan, dari dokumen atau secara gabungan daripadanya." Menurut *Catherine Marshall* dan

Gretchen yang dikutip oleh Andi Prastowo (2010;20) menjelaskan bahwa, "Metode-metode utama yang digunakan oleh para peneliti kualitatif untuk mengumpulkan data dalam penelitiannya adalah menggunakan pengamatan partisipatif, wawancara mendalam, dan penelitian dokumen".

Teknik Observasi

Menurut Sutrisno Hadi (dalam Andi 2010;27), "Observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap suatu gejala yang tampak pada objek penelitian."

Dari penjelasan diatas, Observasi merupakan salah satu teknik pengambilan data, dimana peneliti akan terjun langsung ke lapangan dan mengamati dengan seksama (melihat dan mendengarkan) gejala-gejala dari objek yang diteliti dan mencari data yang tidak bisa didapatkan melalui proses wawancara.

Teknik Wawancara

Menurut buku Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Sugiyono (2012;137) menjelaskan bahwa, "Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah responden sedikit atau kecil."

Dari penjelasan diatas, pengertian wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data yang berupa pertemuan dua orang atau lebih secara langsung untuk bertukar informasi dan ide dengan tanya jawab secara lisan sehingga dapat dibangun makna dalam suatu topik tertentu. Selain itu wawancara bisa dikatakan juga sebagai kegiatan mencari data secara mendalam melalui proses percakapan yang ditulis oleh penulis dengan informan.

Tabel 2. Hasil wawancara yang dilakukan dengan informan

No	Informan	Pertanyaan	Jawaban
1	R. Ayu Faridah, S.Sos., M.Si. (Lurah Baguskuning)	Mengapa pembuatan surat keterangan kematian di Kelurahan Baguskuning sangat sedikit, padahal jumlah penduduk disetiap bulannya terus menerus berkurang?	Sebelumnya memang banyak sekali kasus yang ada di Kelurahan Baguskuning dalam pembuatan surat keterangan kematian seperti ada keluarganya yang meninggal 10 tahun lalu namun baru membuat surat keterangan kematian,

			hal itu terjadi Karena masyarakat Baguskuning mengabaikan hal tersebut, yang disebabkan kurangnya pengetahuan mereka terhadap surat keterangan kematian.
2	Aldio Bima Perkasa, S.STP., M.Si. (Sekretaris Baguskuning)	Mengapa kebanyakan masyarakat Kelurahan Baguskuning mengabaikan pembuatan surat keterangan kematian?	Masyarakat mengabaikannya karena mereka kurang mengetahui fungsi dan kegunaan surat kematian, mereka kebanyakan membuat surat kematian ketika ada keperluan yang dibutuhkan segera seperti pembuatan ahli waris.
3	Kuswoyo, S.IP. (Kasi Tantrib Baguskuning)	Bagaimana menambah pengetahuan masyarakat terhadap fungsi surat keterangan kematian dan menambah antusias masyarakat dalam membuat surat keterangan kematian?	Dalam menambah ilmu masyarakat perlunya informasi yang di sediakan oleh pihak pemerintah Baguskuning seperti sosialisasi atau pemasangan papan informasi di depan kantor agar masyarakat dapat membaca tentang fungsi dan syarat apa saja yang harus disiapkan dalam pembuatan surat keterangan kematian. Namun hal ini masih sulit dilakukan di Kelurahan Baguskuning karna lain hal.
4	Rohana (Masyarakat Baguskuning)	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Baguskuning?	Pelayanan yang diberikan baik
5	Tiara (Masyarakat Baguskuning)	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Baguskuning?	Pelayanan yang diberikan cukup memuaskan
6	Herman (Masyarakat Baguskuning)	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Baguskuning?	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan aturan yang berlaku
7	Yunita (Masyarakat Baguskuning)	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Baguskuning?	
8	Dollah (Masyarakat Baguskuning)	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Baguskuning?	Pelayanan yang diberikan memuaskan

Teknik Dokumentasi

Sedangkan Sugiyono (2008;82) dalam bukunya Memahami Penelitian Kualitatif menjelaskan bahwa, "Definisi dokumen yakni catatan peristiwa yang sudah berlalu."

Dari pendapat diatas, Dalam kaitannya dengan penelitian ini, peneliti menggunakan dokumen sebagai sumber data yang mendukung dari sumber data sebelumnya yaitu wawancara dan observasi.



Gambar 1. Dokumentasi Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kematian

Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2008;244) juga mengutip pernyataan *Bogdan* bahwa, "Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisa data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan yang dapat diceriterakan kepada orang lain."

Tabel 3. Data Angka Penduduk awal tahun hingga akhir tahun 2023 pada Kelurahan Baguskuning Kec. Plaju

NO	PERINCIAN	WARGA		JUMLAH			
		LK	PR	KK	LK	PR	LK+PR
1	Penduduk awal tahun	1304	1217	688	1304	1217	2521
2	Kelahiran	30	18		30	18	48
3	Kematian	25	19		25	19	44
4	Pendatang	4	3		4	3	7
5	Pindah	5	3		5	3	8
6	Penduduk akhir tahun	1304	1216	688	1304	1216	2520

Sumber : Data Kantor Kelurahan Baguskuning Kec. Plaju Tahun 2023

Dilihat dari tabel 2.2 diatas angka penduduk awal tahun 2023 hingga akhir tahun di Kelurahan Baguskuning Kec. Plaju, penduduk pada awal januari berjumlah 2521 orang dengan jumlah laki-laki 1304 dan jumlah perempuan 1217, dan jumlah penduduk yang meninggal berjumlah 44 jiwa, jumlah laki-laki 25 jiwa dan jumlah perempuan 19 jiwa. Pada akhir tahun 2023 jumlah penduduk berjumlah 2520 dengan jumlah laki-laki 1304 dan jumlah perempuan 1216.

Tabel 4. Data Jumlah Penduduk yang Membuat Surat Keterangan Kematian Pada Tahun 2023 Kelurahan Baguskuning Kec. Plaju

NO	Nama	Tanggal Meninggal	Tempat Meninggal	Nama Pelapor	Keterangan
1	Suhaibah	03-02-2023	Rumah	Reza	SK.Kematian
2	Masnur	25-03-2023	Rumah	Saipul Anwar	SK.Kematian
3	Pahli Yahya	29-03-2023	Rumah	Dollah	SK.Kematian
4	Kamaludin	06-06-2023	Rumah sakit	Nurhamah	SK.Kematian
5	Muhamad Fuad	27-07-2023	Rumah	Siti Robiah	SK.Kematian
6	Muzammil	30-07-2023	Rumah	Saipul Anwar	SK.Kematian
7	Jumiati	29-08-2023	Rumah sakit	Delawati	SK.Kematian
8	Romlah	12-08-2023	Rumah sakit	Saipul Anwar	SK.Kematian
9	Ismail Halim	16-08-2023	Rumah sakit	Eva	SK.Kematian
10	Hj. Rosmi	09-09-2023	Rumah	Ida Bariza	SK.Kematian
11	Mardiana	25-05-2023	Rumah	Yuni	SK.Kematian
12	Amir Hamzoh	08-08-2023	Rumah	Beti Diana	SK.Kematian
13	Eddi H. Bahar	12-11-2023	Rumah	Tiara Indah	SK.Kematian
14	Hasbi	05-10-2023	Rumah sakit	Ririn	SK.Kematian
15	Agustina	10-11-2023	Rumah	Bawal	SK.Kematian
16	Rizki Saputra	15-12-2023	Rumah	Sella Liana	SK.Kematian

Sumber : Data Kantor Kelurahan Baguskuning Kec. Plaju Tahun 2023

Dilihat dari tabel 2. angka kematian tahun 2023 44 jiwa, untuk laki-laki 25 jiwa dan untuk perempuan 19 jiwa. Sedangkan yang mengurus surat keterangan kematian pada tabel 3. hanya ada 16 orang yang mengurus surat keterangan kematian. Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa yang mengurus surat keterangan kematian tidak sampai setengah dari jumlah yang meninggal.

Dampak dari masyarakat yang tidak mengurus surat keterangan kematian yaitu dalam waktu dekat ini namanya masih terdaftar dalam Daftar Pemilih Tetap (DPT) untuk pemilu 2024. Maka dari itu pemerintah Kelurahan Baguskuning perlu meningkatkan minat, pengetahuan dan pemahaman mengenai surat keterangan kematian, terkait fungsi dalam pembuatan surat keterangan kematian.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Minat Masyarakat Dalam Mengurus Surat Keterangan Kematian Di Kelurahan Baguskuning dapat disimpulkan sebagai berikut : Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat yang Mengurus surat keterangan Kematian Di Kelurahan Baguskuning, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tergolong Cukup Baik yang disebabkan oleh pelayanan yang diberikan belum seluruhnya sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, karena pada pelayanan di Kelurahan Baguskuning kurang memberikan informasi untuk meningkatkan minat masyarakat dalam mengurus surat keterangan kematian dan kurang meningkatkan pengetahuan masyarakat Kelurahan Baguskuning tentang pentingnya pembuatan surat keterangan kematian untuk keluarganya yang meninggal. Adapun hambatan masyarakat dalam mengurus surat keterangan kematian di kelurahan Baguskuning adalah kurangnya pemahaman masyarakat akan kegunaan dari surat keterangan kematian tersebut yang disebabkan oleh tidak adanya informasi dari pihak pemerintah kelurahan Baguskuning, dan disebabkan oleh dana yang tidak memadai untuk membuat sarana informasi yang dibutuhkan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Agustina, E. (n.d.). PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK BERKUALITAS BAGI MASYARAKAT. *Pelaksanaan Pelayanan Publik* , 10-17.

Drs. Darmanto, M. *Pengantar Ilmu Administrasi*.

Erna Setijanigrum, S. M. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: PT. MEDIKA AKSARA GTOBATINDO.

Khori Ayu Tridyanthi, Nurbaiti. (2022). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Dan Kartu Keluarga Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan. *Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen dan Akuntansi (EBMA)* , 852-857.

Ramadiani, E. (2016). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kematian di Kantor Lurah Banjar Kecamatan Benua Kayong Kabupaten Ketapang. *Jurnal S-1 Ilmu Pemerintahan* , 1-14.

Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Alhadarah* , 81-95.

Shelly Oktafiyana SR, Gradila Apriani. (2021). PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR KELURAHAN. *Jurnal Fokus* , 112-120.