

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan dunia maya berkembang begitu cepat sehingga teknologi yang mempersempit batas antara informasi dan sebuah kebutuhan manusia semakin dekat. Kecepatan dan ketepatan penulisan surat ini juga diperlukan dalam komunikasi pemerintah warga, namun sayangnya mobilitas proses interaksi pemerintah dan warga Negara namun sayangnya mobilitas kewarganegaraan yang tinggi dapat dibandingkan dengan ketepatan dan kecepatan pemerintah. Warga Negara Indonesia mempunyai hak untuk mendapatkan sebuah pelayanan publik yang berkualitas dari Negara (birokrasi). Warga negara mempunyai hak untuk mendapatkan sebuah pelayanan publik yang berkualitas dari negara (birokrasi). warga negara juga yang akan memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan akan hak-haknya, didengar suaranya, yang sekaligus dihargai nilai dan preferensinya. Dengan demikian, warga negara memiliki hak untuk menilai ,menolak dan menuntut siapapun yang secara politis dan bertanggung jawab atas penyediaan pelayanan publik. Dengan konsep ini dapat disebut sebagai The New Public Service (NPS) yang dapat dikembangkan oleh Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt pada tahun 2003.

Kinerja pelayanan publik dapat ditingkatkan apabila ada mekanisme “exit” dan “voice”. mekanisme “exit”. Berarti bahwa jika sebuah pelayanan publik tidak berkualitas maka sebuah konsumen harus memiliki kesempatan

untuk memilih lembaga penyelenggaraan pelayanan publik. pendekatan pelayanan publik baru ini senada dengan teori “Exit” dan “voice” yang akan lebih dahulu dikembangkan oleh Albert Hirschman.

Indonesia sejak tahun 2009 telah memiliki peraturan perundangan yang tersendiri sebagai sebuah standar bagi pelayanan kepada masyarakat, maka pada tanggal 18 juli 2009 indonesia dapat menesahkan Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Menurut UU tersebut, sebuah pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan sebuah pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap warga neagra dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelaynan publik. Strategi dalam pendekatan pelayanan diperlukan karena pemerintah tidak akan memberikan pelayanan publik apapun. Metode baru pembangunan partisipatif mungkin diperlukan karena beragamnya kebutuhan masyarakat yang kompleks. Tujuan pemerintah yang menghendaki terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera dapat dicapai antara lain dengan penyelenggaraan pelayanan publik ini. Meningkatkan pelayanan publik mencakup lebih dari sekedar administrasi; itu juga termasuk menyediakan layanan penting di bidang kesehatan, pendidikan, lingkungan, dan ekonomi mikro.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, dalam pasal 1 ayat 1 tentang pelayanan publik, yang dimaksud dengan kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau jasa administrasi yang akan

diselenggarakan oleh penyedia pelayanan publik. pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah dan perusahaan yang memajukan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, pengentasan kemiskinan, perlindungan lingkungan, pengguna sumber daya yang bijaksana, dan demokrasi dan hak asasi manusia. Layanan ini memperdalam kepercayaan public pada pemerintah dan administrasi publik. Oleh karena itu, bangsa ini diwajibkan oleh undang-undang dasar Negara republik Indonesia Tahun 1945 untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar setiap warga Negara dalam rangka pelayanan public guna menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang akan diselenggarakan melalui penyelenggaran publik ini. Melayani merupakan tugas yang harus diselesaikan sesuai dengan permintaan seluruh penduduk dan warga Negara terkait dengan peningkatan pelayanan publik.

Kepastian hukum, persamaan hak, keseimbangan antara hak dan kewajiban, profesionalisme, partisipasi, persamaan perlakuan/nondiskriminasi, transparansi, akuntabilitas, kemudahan dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan adalah beberapa prinsip pelayanan publik, aksesibilitas, dan keterjangkauan, dapat menjalankan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan prinsip-prinsip umum *good governance*, dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dapat melindungi dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. pihak yang terlibat.

Badan penyelenggaran ini wajib mendirikan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pendiriannya, yang meliputi pemberian pelayanan, penanganan

pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pelaksanaan pengawasan internal, dan penyediaan pelayanan dokumentasi kematian untuk membantu penulisan surat. Masing-masing layanan ini dominan dan melayani fungsi yang berbeda ketika mempertimbangkan kemampuan beradaptasi layanan, posisi tawar pengguna, dan sifat layanan. suatu layanan publik tentu dinilai dari kualitasnya, adapun faktor mempengaruhinya adalah (a) kebijakan publik ini yang akan mempengaruhi lembaga pelayanan publik dari segi sumber keuangan, teknologi dan sumber daya organisasi lainnya untuk sebuah lembaga pelayanan publik. (b) karakteristik dan lingkungan dari masyarakat itu sendiri. karakteristik yang dimaksud ini berkaitan erat dengan tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, besaran masyarakat, heterogenitas, konfigurasi serta nilai-nilai dan norma-norma. (c) faktor lingkungan ini seperti sistem politik, pers yang bebas atau tingkat yang kesulitan dalam mengakses lembaga layanan publik. (d) pemantauan oleh pemerintahan terhadap penyedia layanan publik. Pada umumnya, pemerintah berpendapat bahwa akuntabilitas masyarakat ini menjadi masyarakat penting untuk bisa menciptakan efisiensi produksi dan pelayanan jasa publik (Sumaryanto, 2008:75). Pencatatan peristiwa kematian yang nantinya disebut sebagai akta kematian akan terkait dengan administrasi kependudukan. Faktor-faktor yang diamati di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak warga yang ragu-ragu untuk mendaftarkan dokumentasi kependudukan, yang dapat menimbulkan masalah di kemudian hari. Pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak warga yang ragu-ragu untuk mendaftarkan dokumentasi kependudukan, yang dapat mengindikasikan

masalah di masa mendatang. operasionalisasi dari konstitusi tersebut ini dikeluarkannya berbagai peraturan perundang-undangan, diantaranya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang “pelayanan publik” dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang “pemerintah daerah”. kedua Undang-Undang tersebut pada hakikatnya bertujuan untuk menciptakan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan dan pemerintahan daerah yang akan lebih baik, termasuk dalam bidang pelayanan publik sebagai upaya untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat di daerah (Mulyadi, Gedeona, dkk. 2018: 58).

Struktur pemerintahan masih belum ampuh dan tepat guna, dan kualitas sumber daya manusia sebagai alat belum dimiliki. kejadian ini menimbulkan masalah dalam penyampaian pelayanan public, hal ini di tandai dengan adanya berbagai keluhan masyarakat yang akan disampaikan melalui media masa maupun secara langsung, seperti prosedur yang berbelit-belit tidak ada sebuah kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang akan dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap pemerintah yang kurang responsif, sehingga ini dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.

Lahirnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 ini menjadi payung hukum yang kuat bagi penyelenggaraan administrasi kependudukan diindonesia dalam pasal 3 Undang-Undang No 23 tahun 2006 meyakini bahwa yang wajib dilaporkan oleh setiap warga tentang peristiwa kependudukan dan peristiwa ini dilaporkan dengan melengkapi persyaratan yang diperlukan dalam pendaftaran penduduk, anda dapat memberikan pengalaman berharga kepada lembaga

pelaksana. kategori peristiwa penting yang dimaksud salah satunya adalah peristiwa kematian.

Secara umum, alur pengurusan akta kematian ini bisa anda simpulkan sebagai berikut:

- a) Meminta surat pengantar dari RT dilingkungan
- b) Harus meminta pengesahan surat untuk pengantar dari RT yang sudah ditandatangani oleh ketua RW
- c) Dapat membawa berkas sesuai dengan persyaratan yang akan dibutuhkan untuk ke kelurahan dan mendapatkan surat kematian
- d) membawa berkas sesuai dengan persyaratan dan juga surat kematian dari kelurahan untuk tanda tangani oleh pihak camat
- e) Membawa berkas-berkas sesuai dengan persyaratan dan surat kematian yang telah ditandatangani untuk melakukan proses oleh disdukcapil.

Saat seorang anak lahir, maka orang tua anak tersebut harus mendaftarkan kelahiran anak tersebut ke kantor catatan sipil dan disdukcapil untuk mendapatkan akta kelahiran. akta kematian ini akan dibedakan berdasarkan asas domisilinya yakni sebagai berikut :

- 1) Meninggal dirumah sakit, meninggal di rumah dan meninggal pada waktu yang telah lampau.

Secara etimologis implementasi merupakan suatu aktivitas yang bertalian dengan penyelesaian suatu pekerjaan dengan penggunaan sarana (alat) untuk memperoleh hasil. terminologi implementasi kebijakan penyelesaian atau pelaksana suatu kebijakan publik yang telah

ditetapkan/disetujui dengan penggunaan sarana (alat) untuk mencapai tujuan kebijakan. Implementasi kebijakan merupakan tahapan yang bersifat praktis dan dibedakan dari formulasi kebijakan yang dapat dipandang sebagai tahapan yang bersifat teoritis. Bisa juga dikatakan bahwa, implementasi kebijakan public merupakan proses kegiatan mengeksekusi konsep kedalam aturan teknis operasional dan program-program kegiatan yang dilakukan setelah kebijakan ditetapkan/disetujui. Implementasi kebijakan tidaklah semata-mata mengenai pelaksanaan kebijakan yang telah diterima, karena dalam proses implementasi tuntutan-tuntutan baru bisa saja muncul yang harus di transformasi langsung dalam mekanisme perumusan kebijakan. Sehingga konsenkuensinya adalah kebijakan yang awal harus direvisi atau diganti. Oleh karena itu proses perumusan kebijakan tidaklah dapat dipisahkan dengan proses pengimplementasinya. Penilaian kebijakan bisa saja dilakukan pada tahap manapun baik implementasi maupun formulasi bila memang hal itu dipandang perlu.

Implementasi kebijakan pada hakekatnya merupakan kerja sama antara: birokrasi-pasar-komunitas, termasuk nilai budaya dan gaya hidup masyarakat (terutama masyarakat bawah/akar-rumput) seringkali memiliki dampak yang kritis pada kebijakan yang dilaksanakan, sama halnya dengan implementasi kebijakan berpengaruh terhadap birokrasi yang kemudian juga akan mempengaruhi pasar dan kehidupan sosial masyarakat local. Untuk dapat melaksanakan kebijakan secara berhasil,

birokrasi yang bertanggung jawaban atas pelaksanaan kebijakan tersebut harus benar-benar memperhatikan tuntutan-tuntutan masyarakat yang terkena efek dari kebijakan itu. Oleh karena itu setiap kebijakan yang ada harus siap untuk dapat diubah pada tahap implementasi, karena suatu kebijakan tertentu dapat saja ditolak dengan keras oleh masyarakat sehingga harus dihapus. Seringkali para perumus kebijakan harus melakukan negosiasi secara langsung dengan masyarakat yang terkena dampak suatu kebijakan.

Kematian adalah penghentian permanen dan ini tidak dapat dikembalikan dari semua fungsi biologis yang akan menopang makhluk hidup. Akta adalah bagian tertentu yang akan diciptakan untuk dijadikan buku tentang sesuatu peristiwa dan adanya berhubungan dengan organisasi pembuat. Dari dua jenis akta yang akan harus dipahami oleh penduduk pada saat pertama kali hadir didalam dunia ini dan surat terakhir kali dia yang berada di dunia ini (meninggal), yaitu tindakan akta kelahiran dan akta kematian. Dalam UU, Akta Kelahiran ini adalah bukti yang sah yang berkaitan dengan status dan ini peristiwa pemberhentian seseorang dari kelahiran yang akan dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan Dan catatan sipil. sedangkan bayi yang sudah lahir, kelahirannya akan dilaporkan dan dimunculkan kartu keluarga dan akan diberi Nomor induk kependidikan (NIK) sebagai Dasar untuk meneksekusi sebuah pelayanan masyarakat lainnya.

Akta kematian ini adalah sebagai pembuktian kematian seseorang. Masa waktu untuk daftar adalah paling lambat 60 hari kerja sejak meninggal dunia, kecuali bagi warga negara asing, jangka waktu paling lambat ialah 10 (sepuluh) hari kerja sesudah hari kematian. Kegunaan akta kematian ini adalah sebuah persyaratan pengurusan pembagian waris, baik bagi istri dan suami maupun anak. Bagi seorang janda atau duda (terutama bagi pegawai negeri) akan diperlukan sebagai syarat untuk menikah lagi. Ini dapat diperlukan untuk mengurus pensiun untuk ahli warisannya. Surat ini untuk mengurus uang duka, tunjangan kecelakaan, taspens, asuransi, dan lain sebagainya. Bagi pemerintah ini dengan adanya pencatatan kematian dapat diperoleh statistik peristiwa yang dapat digunakan untuk kepentingan pemantauan karena adanya penyebab kematian, umur harapan hidup, serta penetapan sebuah kebijakan pembangunan lainnya. Pada dasarnya, setiap ada penduduk dapat berhak memperoleh dokumen kependudukan, salah satunya yaitu Akta kematian yang akan diperoleh atas sebuah laporan kematian kepada sebuah instansi pelaksana, sesuai Undang-Undang administrasi kependudukan pasal 44 ayat (1) Nomor 24 Tahun 2013 bahwa: "setiap adanya kematian wajib akan mengajukan laporan oleh ketua RT atau nama lainnya di domisili penduduk kepada instansi pelaksana yang paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal kematian.

Setiap pelaporan kematian tersebut ini akan dilaksanakan secara berjenjang akan dimulai dari rukun (RT) kepada rukun warga (RW) atau

nama lain, kelurahan/Desa atau nama lain, dan kecamatan atau nama lain. dalam hal ini yang dimaksud sebagai instansi dalam pelaksana yaitu perangkat pemerintah kabupaten/kota yang yang tidak bertanggung jawab dan berwenang ini akan melaksanakan sebuah pelayanan dalam sebuah urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten/kota.

Febriyanto, Dkk (2014) ini mengatakan perwujudan dari pemerintahan yang baik dinegara kita ini sebenarnya telah didukung oleh political will dari sebuah pemerintah melalui implementasi kebijakan otonomi daerah, yang akan memberi peluang kepada pemerintah daerah, swasta masyarakat ini akan menjadi lebih berdaya. good governance mengandung dua pengertian. pertama, Nilai yang akan menunjang tinggi keinginan/kehendak rakyat dan nilai yang akan dapat meningkatkan sebuah kemampuan rakyat dalam mencapai tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan berkeadilan sosial. kedua, aspek fungsional atas pemerintahan yang secara efektif dan efisien dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan.

Implementasi kebijakan merupakan tahapan yang sangat penting dalam proses kebijakan. Artinya implementasi kebijakan akan menentukan keberhasilan suatu proses kebijakan dimana tujuan serta dampak kebijakan yang dapat dihasilkan, proses implementasi kebijakan seringkali bersandar pada realitas teknis sebagai resolusi atas masalah-masalah sosial. Kecendrungan *positivistic*, *market oriented*, model *top*

down, merupakan relitas yang selalu ditemui pada setiap proses kebijakan. Pihak yang melaksanakan kebijakan meliputi pihak yang menetapkan tujuan organisasi, menganalisis dan merumuskan kebijakan dan strategi organisasi, mengambil keputusan, merencanakan, menyusun program, dan mengorganisir. pergerakan manusia, pelaksanaan operasional, pengawasan serta penilaian.

Akta kematian ini digunakan untuk kepentingan masyarakat pada saat mereka mengurus warisan, penghapusan data di kartu keluarga, sebagai syarat untuk menikah lagi.

Dalam keterangan diatas menyebutkan bahwa adanya perilaku masyarakat yang enggan melaksanakan tertib administrasi akta kematian, dikarenakan adanya beberapa factor seperti: pihak masyarakatnya sendiri hingga saat ini masih memiliki pola pikir bahwa jika seseorang sudah meninggal maka urusannya sudah selesai jadi tidak melaporkan ; mengurus tentang kematian dan juga masih rendahnya tingkat kesadaran mereka akan seberapa pentingnya mengurus akta kematian tersebut; kurangnya sosialisasi dari dispendukcapil-kel terkait pentingnya mengurus akta kematian. Melihat dari realita keadaan dilapangan yang menunjukkan masih banyaknya warga masyarakat kelurahan pisang candi yang enggan melakukan pendaftaran kependudukan akta kematian dapat menunjukkan adanya tantangan baru yang dihadapi oleh dispendukcapil.

Dari berbagai uraian yang telah dijelaskan, untuk itu penulis mempunyai niat melakukan penulisan yang berjudul “PROGRAM PEMERINTAH KELURAHAN DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Implementasi Kebijakan Proses Pembuatan Akta Kematian Berdasarkan Peraturan WaliKota Malang Nomor 89 Tahun 2016 Dikelurahan Pisang Candi)”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Implementasi Kebijakan proses dalam pembuatan akta kematian di kelurahan pisang candi?
2. Apa Saja yang menjadi factor pendukung dan penghambat dalam Implementasi Kebijakan proses pembuatan akta kematian di kelurahan pisang candi?

1.3 Tujuan

Berdasarkan bagaiman masalah ini diajukan, maka tujuan dari penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan Mendeskripsikan implementasi kebijakan proses dalam pembuatan akta kematian di Kelurahan Pisang Candi.
2. Untuk mengetahui dan Mendeskripsikan factor pendukung dan penghambat dalam implementasi kebijakan proses pembuatan akta kematian di Kelurahan Pisang Candi.

1.4 Manfaat

Hasil penelitian ini akan diharapkan dapat memberikan manfaat teoritik maupun manfaat praktis. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritik Penelitian

Sebagai hasilnya, dimungkinkan untuk berkontribusi sebagai pemangku kepentingan individu dalam proses pengetahuan dalam suatu program yang mengarah tentang bagaimana disiplin dikembangkan sebagai ilmu administrasi publik dan dapat memberikan masukan dalam ilmu pengetahuan khususnya ilmu administrasi publik sehingga dapat menjadikan sebagai penyumbang pemikiran dan beban semua referensi dan kepada pihak yang akan membutuhkan. Informasi mengenai studi tentang implementasi.

2. Manfaat Praktis Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan tentang implementasi kebijakan proses pembuatan akta kematian dikelurahan pisang candi.