

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
PROGRAM BELA SUNGKAWA KIRIM AKTA KEMATIAN (BESUK  
KIAMAT) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA  
SURAKARTA**

**QUALITY OF POPULATION ADMINISTRATION SERVICES CONDOLENCE  
PROGRAM SENDING DEATH CERTIFICATES (BESUK KIAMAT) AT  
DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION IN THE CITY OF  
SURAKARTA**

**Arum Parwanti, Dr. Joko Pramono, S.Sos., M.Si, Wirid Winduro, S.Si, M.Si**

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Slamet Riyadi  
Surakarta

[arumdmk7071@gmail.com](mailto:arumdmk7071@gmail.com)

**Abstrak**

Layanan yang telah diimplementasikan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surakarta adalah Pelayanan Program Bela Sungkawa Kirim Akta Kematian (BESUK KIAMAT). Layanan BESUK KIAMAT ini bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mendapatkan akta kematian melalui percepatan dan pengoptimalan. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yakni menggunakan teori dari Miles, Huberman (2014) yakni teknis analisis data interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan program Bela Sungkawa Kirim Akta Kematian (BESUK KIAMAT) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surakarta sudah baik, dengan indikator *tangible* terkait sarana dan prasarana yang cukup baik, pegawai dapat diandalkan (*reliability*) dalam melayani masyarakat sebagai pengguna, pegawai merespon (*responsiveness*) segala keluhan dari masyarakat, pegawai memberikan jaminan (*assurance*) ketepatan waktu sesuai dengan SOP, dan petugas mempunyai sifat *empathy* terhadap masyarakat. Walaupun kualitas pelayanan yang diberikan sudah dapat dikatakan baik, tetapi ada beberapa hal yang harus ditingkatkan lagi agar Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surakarta bisa meningkatkan lagi kualitas yang diberikan kepada pengguna layanan, seperti perlu adanya perbaikan dalam hal sarana dan prasarana, daya tanggap dan ketepatan waktu.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Program BESUK KIAMAT

**Abstract**

*The service that has been implemented at the Surakarta City Population and Civil Registry Office is the Condolences Program Service for Sending Death Certificates (BESUK KIAMAT). The BESUK KIAMAT service aims to provide convenience to the public in obtaining death certificates through acceleration and optimization. The method used is descriptive qualitative. Data collection techniques through observation, interviews and documentation. The data analysis technique used is using theory from Miles, Huberman (2014), namely interactive data analysis techniques. The results showed that the quality of population administration services for the Bela Sungkawa program Sending Death Certificates (BESUK*

*KIAMAT) at the Surakarta City Population and Civil Registry Service was good, with tangible indicators related to facilities and infrastructure that were quite good, employees could be relied on (reliability) in serving the community as users, employees respond (responsiveness) to all complaints from the public, employees provide assurance (assurance) on time according to SOP, and officers have empathy for the community. Even though the quality of the services provided is good, there are a number of things that need to be improved so that the Surakarta City Population and Civil Registry Office can improve the quality provided to service users, such as the need for improvements in terms of facilities and infrastructure, responsiveness and accuracy. time.*

*Keywords: Service Quality, Population Administration, BESUK KIAMAT Program*

## **PENDAHULUAN**

Kehidupan negara yang semakin modern, menjadikan negara harus berusaha keras untuk memenuhi keperluan dan kebutuhan warga negaranya. Salah satu contohnya yakni dalam hal pelayanan kesejahteraan masyarakat, sehingga negara membutuhkan instrument atau alat untuk melaksanakan hak, tugas dan kewajiban dalam memenuhi keperluan dan kebutuhan masyarakatnya dengan administrasi negara.

Pada dasarnya pelayanan publik merupakan aspek penting yang dimana mendapatkan perhatian khusus baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Hal ini dikarenakan semua masyarakat tentu membutuhkan pelayanan yang baik dari pemerintah sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang pasal 1 No. 25 Tahun 2009 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, dituntut oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan terkait administrasi kependudukan yang berada dipemerintahan.

Administrasi kependudukan merupakan suatu rangkaian kegiatan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan

informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan dan pembangunan. Seperti yang dijelaskan pada Undang-Undang Administrasi Kependudukan pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 menjelaskan “Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”.

Pelayanan administrasi kependudukan yang semula stelsel aktif diwajibkan kepada penduduk diubah menjadi stelsel aktif dimana pemerintah diwajibkan melakukan pelayanan jemput bola atau pelayanan keliling. Hal ini diperkuat pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring. Perubahan dari penyelenggaraan pelayanan ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, yang dimana dengan tuntutan pelayanan untuk memenuhi standar pelayanan yang prima, profesional dalam mengatasi permasalahan kependudukan serta tidak diskriminatif.

Pemerintah Indonesia terus berusaha untuk memberikan pelayanan publik yang baik untuk masyarakat, karena tingkat kepedulian masyarakat terhadap taat administrasi tergantung pada penyedia pelayanan dalam memberikan dan

mengoptimalkan kualitas dari pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Kepemilikan akta kematian sangat penting bagi individu dan negara. Bagi individu kepemilikan akta kematian penting dikarenakan untuk memastikan status hukum perdata seseorang seperti persyaratan pengurusan pembagian waris, baik bagi istri/suami maupun anak, bagi janda/duda (terutama pegawai negeri sipil) diperlukan syarat dalam menikah lagi, mengurus pensiun bagi ahli warisnya, mengurus uang duka, tunjangan kematian, Taspen, serta Asuransi.

Kota Surakarta merupakan kota yang mengalami peningkatan dalam cakupan kepemilikan akta kematian. Pencatatan Kematian merupakan salah satu dari peristiwa penting yang wajib dicatatkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil. Hal ini diatur dalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pasal 44 ayat (1) yang berbunyi “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”. Pegawai Pencatatan Sipil berkewajiban untuk mencatat pada Register Akta Kematian dan Menerbitkan Kutipan Akta Kematian. Berikut adalah data jumlah akta kematian.

Tabel 1. Jumlah Akta Kematian yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surakarta Tahun 2020

Kecamatan	Jenis Kelamin		Jumlah
	Laki-laki	Perempuan	
	2020	2020	2020
Laweyan	556	416	972
Serengan	304	279	583
Pasar Kliwon	526	443	969
Jebres	846	742	1588
Banjarsari	1013	854	1867
Kota Surakarta	3245	2734	5979

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta

Berdasarkan temuan awal peneliti rendahnya kesadaran masyarakat dan pengetahuan tentang arti penting kepemilikan akta penting data kependudukan menjadi suatu permasalahan tersendiri bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surakarta. Masyarakat kota Surakarta lebih banyak mempercayai surat keterangan kematian dibandingkan dengan akta kematian. Masyarakat enggan untuk melaporkan peristiwa kematian, mengurus akta kematian, serta perubahan data kependudukan karena berbagai alasan antara lain keterbatasan waktu, masih dalam suasana berduka, serta biaya dan akses ke tempat pelayanan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Kemudian ada DISDUKCAPIL Kota Surakarta meluncurkan layanan akta kematian online. Pelayanan online akta kematian berfungsi untuk memudahkan masyarakat untuk melakukan komunikasi dua arah, dan membantu masyarakat dalam mendaftarkan akta kematian, dalam layanan akta kematian online ini tidak semua masyarakat bisa mengakses. Karena dalam temuan peneliti buktinya masih banyak masyarakat yang melaporkan kematian di kelurahan.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan di DISDUKCAPIL Kota Surakarta memberikan inovasi pelayanan jemput bola atau layanan keliling kepada masyarakat yang sedang berduka dan tidak perlu repot mengurus akta kematian ke Dinas, cukup melapor ke kelurahan, maka akta kematian akan diserahkan oleh pemerintah kepada keluarga yang berduka pada saat upacara pengebumian jenazah.

Selanjutnya dengan adanya administrasi kependudukan program bela sungkawa kirim akta kematian (BESUK KIAMAT) tujuannya tak lain dalam rangka mempercepat cakupan kepemilikan akta kematian, oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota

Surakarta terus berupaya untuk melakukan percepatan dan pengoptimalan layanan BESUK KIAMAT. Namun dengan dijalankannya program tersebut apakah sudah cukup berjalan efektif dalam percepatan cakupan akta kematian, baik dari masyarakat maupun dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surakarta.

## METODE PENELITIAN

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori yang dikembangkan oleh Zethaml, Parasuraman dan Berry (1990) dalam Ratminto (2005 : 175) tentang *tangibles, reliability, responsiveness, assurance empathy*.

Adapun dimensi-dimensi yang dimaksud untuk mengukur kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

- 1) *Tangible*, yaitu bukti fisik. Seperti ketampakan fisik infrastruktur, peralatan, pegawai, serta fasilitas-fasilitas penunjang pelayanan.
- 2) *Reliability*, yaitu kehandalan. Kemampuan dalam menyajikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat dan handal.
- 3) *Responsiveness*, yaitu daya tanggap. Berupa keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan ikhlas.
- 4) *Assurance*, yaitu jaminan. Kemampuan para pegawai untuk menimbulkan rasa percaya dan aman terhadap pengguna pelayanan.
- 5) *Empathy*, yaitu rasa empati. Berupa kemudahan dalam melakukan

## HASIL PEMBAHASAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif tentang kualitas pelayanan administrasi kependudukan program Bela Sungkawa Kirim Akta

Berdasarkan penjabaran di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana **Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Program Bela Sungkawa Kirim Akta Kematian (BESUK KIAMAT) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surakarta.**

hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Sebagaimana yang sudah kita cermati bahwa dari beberapa teori terkait tentang indikator kualitas pelayanan public, ada beberapa indikator yang bervariasi. Dari beberapa indikator diatas dapat dikelompokkan menjadi dua kelompok, yaitu indikator yang berorientasi pada hasil dan berorientasi pada proses. Adapun indikator yang berorientasi pada hasil adalah produktivitas, efektivitas, kepuasan, efisiensi. Sedangkan indikator yang berorientasi pada proses yang dianalisis oleh Ratminto dan AS Winarsih (2005:178) adalah *responsiveness, responbilitas, akuntabilitas, kelangsungan hidup, keadaptasian dan empati*.

Objek dari penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surakarta dengan menggunakan Teknik penentuan informan *Snowball Sampling*, yaitu Analisis Bidang Pencatatan Sipil DISDUKCAPIL Kota Surakarta, Pegawai Kelurahan, Masyarakat. Jenis data dalam penelitian adalah menggunakan data deskriptif kualitatif dan menggunakan sumber data primer dan data sekunder.

Kematian (BESUK KIAMAT) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Untuk mendapatkan hasil penelitian yang diharapkan, peneliti

menggunakan Teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pada bab ini, pembahasan akan dilakukan dengan menggabungkan dari hasil Teknik wawancara, observasi dan dokumentasi (foto, gambar, bagan) penelitian akan disajikan pada bagian lampiran.

Indikator yang peneliti gunakan dalam melakukan penelitian adalah indikator yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) dalam Ratminto dan AS Winarsih (2005:175). Bahwa indikator kualitas pelayanan ada lima adalah *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati).

#### 1. *Tangible* (bukti fisik)

Dalam mewujudkan pelayanan publik program BESUK KIAMAT yang berkualitas perlu dilakukan perubahan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbarui dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masalah fasilitas layanan. Pada penelitian ini, dimensi *tangible* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu: penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan, fasilitas operasional pendukung pembuatan dokumen Akta Kematian, fasilitas tempat, kedisiplinan pegawai, pendampingan khusus kepada masyarakat terkait program BESUK KIAMAT, kelengkapan aplikasi untuk penunjang layanan. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan pegawai, fasilitas operasional pendukung pembuatan dokumen akta kematian, kenyamanan tempat seperti ruang tunggu sangat nyaman dan sudah ber AC, mesin antrian dan indikatornya yang lain sudah baik, kedisiplinan kinerja juga bagus. Tetapi diamping itu untuk fasilitas fisik lainnya seperti kamar mandi yang sudah memenuhi syarat sesuai dengan peraturan namun kurang bersih.

Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan dengan sesuai harapan masyarakat yaitu pendampingan khusus kepada masyarakat terkait pelayanan BESUK KIAMAT, karena pendampingan dari penyelenggara pelayanan sangat diperlukan bagi pengguna layanan dalam mengurus layanan BESUK KIAMAT secara online.

Dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan peneliti terhadap beberapa narasumber, diketahui bahwa masih perlu adanya peningkatan fasilitas fisik demi meningkatnya kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surakarta. Hal tersebut sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya.

#### 2. *Reliability* (kehandalan)

Salah satu wujud pelayanan yang baik ialah terciptanya pelayanan yang cepat dan tepat. Dimensi kehandalan merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan seperti ketepatan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam penyelesaian pelayanan. Setiap pegawai DISDUKCAPIL pada pelayanan program BESUK KIAMAT diharapkan memiliki kehandalan, kemampuan serta pengetahuan dalam pekerjaannya, sehingga proses memberikan pelayanan dapat menghasilkan output yang baik dan dapat memuaskan pengguna layanan

Pada penelitian ini, dimensi *reliability* ditentukan beberapa indikator-indikator seperti kejelasan informasi yang disampaikan, standar pelayanan, kemampuan pegawai dalam menggunakan fasilitas operasional/alat bantu. Pada pelaksanaannya indikator atau dimensi tersebut sudah cukup berjalan dengan baik. Ini dilihat dari

beberapa pernyataan-pernyataan informan yang peneliti wawancarai dilapangan terkait program BESUK KIAMAT bahwa kejelasan informasi dari penyelenggara pelayanan kepada pengguna pelayanan sudah tercantum diwebsite DISDUKCAPIL, sehingga masyarakat bisa mengakses apa yang dibutuhkan. Selanjutnya pada indikator kemampuan pegawai DISDUKCAPIL kota Surakarta sudah mengikuti SOP sebagai pedoman kerja, dan memahami informasi-informasi apa yang akan disampaikan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Tetapi disamping itu ada beberapa keluhan informan terkait standar pelayanannya yang sering gonta-ganti system sehingga menyebabkan pengguna layanan menjadi bingung dan tidak paham.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta sebagai penyelenggara pelayanan mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Kehandalan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan hal utama yang perlu diperhatikan, karena dengan kehandalan yang dimiliki pegawai maka masyarakat sebagai pengguna layanan akan mendapatkan pelayanan yang cepat, akurat dan mudah

Hasil dari observasi, wawancara dan dokumentasi bahwa dimensi *Reliability* (kehandalan) dalam melakukan pelayanan yang baik sangat dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan dapat berjalan dengan lancar seperti yang dikemukakan oleh Zeithaml, dkk (1990) bahwa kemampuan dan kehandalan untuk dapat menyediakan berbagai pelayanan yang terpercaya, seperti kejelasan informan, standar pelayanan yang jelas dan kemampuan

pegawai dalam mengoperasikan fasilitas operasional/alat bantu.

### 3. *Responsiviness* (daya tanggap)

Dimensi *responsiviness* merupakan dimensi untuk menolong pengguna layanan yang memerlukan bantuan dalam menghadapi keluhan-keluhan pengguna layanan. Dimensi ini, lebih mengarah pada indikator bagaimana kemampuan pegawai untuk cepat dan tanggap, apakah pegawai merespon segala keluhan-keluhan pengguna layanan. Jika pegawai DISDUKCAPIL melayani, merespon dengan baik dan cepat serta merespon keluhan-keluhan pengguna layanan, maka akan tercipta peningkatan mutu kualitas pelayanan administrasi kependudukan program BESUK KIAMAT dengan baik.

Penilaian-penilaian dari informan tentang kualitas pelayanan administrasi kependudukan program BESUK KIAMAT di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surakarta pada dimensi *responsiviness* menggunakan indikator pegawai melayani pengguna layanan dengan cepat dan merespon setiap pengguna layanan online maupun layanan offline.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi bahwa respon pegawai sudah baik terhadap keinginan masyarakat namun belum bisa dikatakan baik disebabkan pegawai kurang tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Hal ini perlu dilakukan pelayanan seperti yang dikatakan Zeithaml, dkk (1990) kesanggupan dalam membantu serta menyediakan suatu pelayanan yang cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan para pengguna layanan, dengan begitu masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara layanan.

### 4. *Assurance* (jaminan)

Dimensi *assurance* yang harus dimiliki oleh pegawai DISDUKCAPIL Kota Surakarta dalam hal memberikan pelayanan pada program BESUK

KIAMAT harus memiliki pengetahuan dan mampu memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.

Penilaian terhadap dimensi *assurance* dalam penelitian ini mencakup indikator-indikator sebagai berikut: jaminan tepat waktu, jaminan keamanan dan biaya. Jaminan tepat waktu yang diberikan kepada pengguna layanan yang diberikan DISDUKCAPIL sudah tercatum pada SOP dalam melayani program BESUK KIAMAT pada awalnya selesai dalam pengerjaan 2 hari. Namun beberapa peneliti peroleh dari informan-informan yang peneliti wawancarai, bahwa proses penyelesaian dokumen bisa tidak tepat waktu yang dijanjikan.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan peneliti bahwa pelayanan yang didapatkan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surakarta sudah dapat dikatakan baik pada indikator jaminan biaya dan keamanan serta pegawainya bersikap sopan, santun dan ramah seperti yang dikemukakan oleh Zeithaml, dkk (1990). Namun pada indikator ketepatan waktu masih ada beberapa informan yang menyatakan bahwa ketepatan waktu belum tepat waktu dalam menyelesaikan dokumen BESUK KIAMAT yang diproses.

#### 5. *Emphaty* (empati)

Sikap empati hendaknya dimiliki oleh penyelenggara pelayanan di instansi pemerintah seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Sikap empati ini dapat diwujudkan misalnya dengan menjalin hubungan yang baik antara penyelenggara pelayanan dengan pengguna layanan agar terciptanya rasa empati dan rasa pengertian. Pihak penyelenggara pelayanan yaitu DISDUKCAPIL harus bisa memahami keluhan-keluhan dari pengguna layanan program BESUK KIAMAT. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil kota Surakarta dituntut untuk memahami dan meningkatkan kesabaran dalam melayani para pengguna layanan.

Penilaian dimensi *emphaty* mencakup indikator seperti kepedulian pegawai akan bentuk kepengurusan layanan, mementingkan kepentingan pengguna layanan dan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan. indikator dalam kepedulian pegawai akan bentuk kepengurusan layanan pada program BESUK KIAMAT di DISDUKCAPIL kota Surakarta sudah dapat dikatakan dengan baik. Buktinya adalah dapat dilihat dari pendapat-pendapat infroman yang peneliti wawancarai. Sedangkan indikator dalam mementingkan kepentingan pengguna layanan sudah dikatakan cukup baik dan dapat dilihat dari pernyataan-pernyataan infroman yang peneliti wawancarai dilapangan. Menurut mereka, mereka sudah puas terhadap pelayanan dalam indikator ini. Disini pegawai DISDUKCAPIL kota Surakarta lebih mementingkan kebutuhan atau keperluan pengguna layanan diatas kepentingan pribadi para pegawai.

Selanjutnya pada indikator sikap pegawai dalam memberikan pelayanan. menurut informan yang peneliti wawancarai bahwa sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik dan ramah. Menurut mereka pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Surakarta ketika melakukan pelayanan itu ramah dan sopan santun serta tersenyum. Dapat disimpulkan bahwa indikator sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sudah dapat dikatakan baik dalam memberikan pelayanan yang adil terhadap semua para pengguna layanan dan tidak membeda-bedakan (diskriminatif) ketika melayani para pengguna layanan maka pegawai memberikan pelayanan yang bersikap baik.

Berdasarkan hasil observasi wawancara dan dokumentasi yang dilakukan peneliti bahwa pelayanan

yang didapatkan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surakarta bahwa pada dasarnya pegawai memberikan sikap yang tulus serta peduli terhadap para pengguna layanan seperti yang dikemukakan oleh Zeithaml,

dkk (1990) sikap tegas namun penuh perhatian pada penyelenggara pelayanan terhadap pengguna pelayanan. pegawai harus melakukan sikap adil dan tidak membeda-bedakan antar pengguna layanan.

## KESIMPULAN

### A. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang peneliti lakukan mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan program bela sungkawa kirim akta kematian (BESUK KIAMAT) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surakarta dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan bela sungkawa kirim akta kematian (BESUK KIAMAT) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surakarta sudah dapat dikatakan baik. Ini dapat dilihat dari dimensi yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) dalam Ratminto dan AS Winarsih (2005:175) yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiviness*, *assurance*, *emphaty*.

a. Aspek *Tangible*, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti terkait dengan bukti fisik, fasilitas pendukung pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surakarta sudah dapat dikatakan cukup baik, namun ada beberapa indikator yang belum memadai dan memuaskan masyarakat seperti kamar mandi yang sudah memenuhi syarat sesuai dengan peraturan namun kurang bersih. lalu selanjutnya pada indikator pendampingan layanan kepada masyarakat, penyelenggara pelayanan lebih memperhatikan aksesibilitas fisik dan aksesibilitas non fisik supaya pelayanan terkait program BESUK KIAMAT terhadap

masyarakat sebagai pengguna layanan dapat maksimal dan menyeluruh, karena tidak semua masyarakat bisa menggunakan layanan digital.

b. Aspek *Reliability* (kehandalan), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta sebagai penyelenggara pelayanan mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Kehandalan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan hal utama yang perlu diperhatikan, karena dengan kehandalan yang dimiliki pegawai maka masyarakat sebagai pengguna layanan akan mendapatkan pelayanan yang cepat, akurat dan dan mudah.

c. Aspek *Responsiviness*, diketahui bahwa respon pegawai sudah baik terhadap keinginan masyarakat namun belum bisa dikatakan baik disebabkan pegawai kurang tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Hal ini perlu dilakukan pelayanan seperti yang dikatakan Zeithaml, dkk (1990) kesanggupan dalam membantu serta menyediakan suatu pelayanan yang cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan para pengguna layanan, dengan begitu masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang telah

diberikan oleh penyelenggara layanan.

- d. Aspek *Assurance*, dapat ditarik kesimpulan bahwa bahwa pelayanan yang didapatkan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surakarta sudah dapat dikatakan baik pada indikator jaminan biaya dan keamanan serta pegawainya bersikap sopan, santun dan ramah seperti yang dikemukakan oleh Zeithaml, dkk (1990). Namun pada indikator ketepatan waktu masih ada beberapa informan yang menyatakan bahwa ketepatan waktu belum tepat waktu dalam menyelesaikan dokumen BESUK KIAMAT yang diproses.
- e. Aspek *Emphaty*, dapat ditarik kesimpulan bahwa bahwa pelayanan yang didapatkan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surakarta bahwa pada dasarnya pegawai memberikan sikap yang tulus serta peduli terhadap para pengguna layanan seperti yang dikemukakan oleh Zeithaml, dkk (1990) sikap tegas namun penuh perhatian pada penyelenggara pelayanan terhadap pengguna pelayanan. pegawai harus melakukan sikap adil dan tidak membeda-bedakan antar pengguna layanan.

## B. REKOMENDASI

Berdasarkan kesimpulan yang peneliti deskripsikan diatas, maka peneliti memberikan beberapa rekomendasi kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surakarta dalam pelayanan program Bela Sungkawa Kirim Akta Kematian (BESUK KIAMAT) untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang sesuai dengan standar pelayanan yang baik.

Hal tersebut dapat dilakukan dengan memperbaiki indikator-indikator yang belum maksimal pada dimensi *tangibles* (bukti fisik) dan *assurance* (jaminan).

Rekomendasi peneliti sebagai berikut :

1. Dimensi *tangibles* (bukti fisik)  
Yaitu perbaikan layanan pada fasilitas tempat demi kenyamanan pengguna layanan secara fisik seperti kamar mandi yang sudah memenuhi syarat sesuai dengan peraturan namun kurang bersih. lalu selanjutnya pada indikator pendampingan layanan kepada masyarakat, penyelenggara pelayanan lebih memperhatikan aksesibilitas fisik dan aksesibilitas non fisik supaya pelayanan terkait program BESUK KIAMAT terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan dapat maksimal dan menyeluruh, karena tidak semua masyarakat bisa menggunakan layanan digital. Untuk meningkatkan kualitas layanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surakarta juga harus mensosialisasikan lagi terkait program BESUK KIAMAT, karena masih ada banyak masyarakat yang tidak tau program tersebut.
2. Dimensi *Responsiviness*, (daya tanggap)  
Walaupun dari segi daya tanggap bahwa respon pegawai sudah baik terhadap keinginan masyarakat namun belum bisa dikatakan baik disebabkan pegawai kurang tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surakarta harus lebih tanggap lagi dalam melayani para pengguna layanan program BESUK KIAMAT.  
Dimensi *assurance* (jaminan)  
Walaupun dari segi jaminan sudah dikatakan cukup baik, tapi masih ada keluhan dari pengguna layanan, Pendapat ini peneliti peroleh dari

hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan-informan Ketika dilapangan. Salah satunya pada jaminan tepat waktu. Dikatakan bahwa di SOP untuk waktu pengerjaan atau penyelesaian dokumen adalah 2 x 24 jam, tetapi kadang melesat dari perkiraan.

Dari pernyataan diatas peneliti merekomendasikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan adanya perbaikan dalam hal jaminan tepat waktu kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achni Sutopo, Joko Kumoro. 2017. *“Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung”*. Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran. Hal 708 – 718
- Aholiab Mosso, Frans Singkoh, Ismail Sumampon. 2018. *“Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maybrat Provinsi Papua Barat”*. Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, Volume 1 No. 1 Tahun 2018. ISSN : 2337 – 5736
- Dian Esti Nurati. 2019. *“Manfaat Program Inovatif Belasungkawa Kirim Akta Kematian (BESUK KIAMAT) Pemerintah Kota Surakarta”*. ISBN: 978-602-73158-5-3. Hal 274-279
- Didik Fatkhur Rohman, Imam Hanafi, Minto Hadi. *”Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu ( Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang)”*. Jurnal Administrasi Publik, Vol. 1, No. 5, Hal. 962-971
- Faris Anan, Itok Dwi Kurniawan. 2021. *“ Inovasi Pelayanan BESUK KIAMAT di Pemerintah Kota Surakarta”*. Jurnal Inovasi Penelitian Vol.2 No.2 Juli 2021: 486 – 490
- Gideon Ambelong Rangan. 2020. *” Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kanaan Kecamatan Bontang Barat*. Jurnal Ilmu Pemerintah : 507- 520
- Ida . 2018. *“Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan di Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang”*. Program Ilmu Administrasi Publik Konsentrasi Administrasi Pembangunan Daerah, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara Makasar
- Ikke Mulia Uswatun Hasanah. Dr. Winarti, M. Si, Drs. Joko Suranto, M. Si. 2022. *“ Kualitas Pelayanan Program Satu Paket Urusan Kependudukan Warga Terpenuhi (SAPU KUWAT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surakarta”*. <https://ejurnal.unisri.ac.id>
- Mgs Ismail, Ismail. 2022. *“ Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Garut”*. Jurnal Registratie 4(1), Hal 22 -31
- Ramdhani, V. D. 2015. *“ Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu*

- Kecamatan di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta*". Universitas Negeri Yogyakarta
- Sabino Mariano. “ *Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo*”. Jurnal Magister Kebijakan Publik Universitas Airlangga Surabaya
- Selvi Riani, Zaili Rusli, dan Febri Yuliani. 2019. “ *Kualitas Pelayanan Publik*”. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 15, Nomor 3, Juli 2019 : 412 – 419
- Sendy Dwi Saputra, Afifuddin, Roni Pindahanto, W. 2019. ” *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Kepanjen Kidul*. Jurnal Respon Publik. Volume 13, No. 2, Tahun 2019, Hal, 38 – 44
- Tommy Sadi. 2017. “ *Kajian Hukum Tentang Penerapan Prinsip Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*”. Lex et Societatis, Vol. V, No.6
- Yayat Rukayat. 2017. “ *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu*”. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA) No.2 Tahun XI Juni 2017
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
- Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013
- undang-undang nomor 24 tahun 2013 pasal 44 ayat 1
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No 7 Tahun 2019

### **Buku**

Pengertian Administrasi Negara dan Hukum Administrasi Negara oleh Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009

Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006