

---

## PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM PEMBUATAN AKTA KEMATIAN DI BALAI RW KELURAHAN PENJARINGANSARI

Ahmat Rofpi<sup>1</sup>, Katerina Bataha<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Jl. Rungkut Madya No.1, Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur 60294  
Email : ahmatrofpi.ar@gmail.com<sup>1</sup>

### ABSTRAK

Pelayanan publik adalah tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk barang maupun jasa. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya merupakan lembaga pemerintah yang bertanggung jawab dalam memberikan layanan kepada masyarakat terkait pengurusan administrasi kependudukan. Salah satu tugas pemerintah daerah dalam mengelola administrasi kependudukan adalah menerbitkan akta kematian yang melibatkan pelaporan dari kejadian kematian warga negara. Dalam hal ini kelurahan memiliki peran sebagai fasilitator garda terdepan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Jajaran tingkat kelurahan di lingkup Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya, terus dibekali kompetensi dan pengetahuan. Garda terdepan pelayanan Adminduk tersebut, meliputi aspek edukasi, aspek registrasi (mulai menerima pendaftaran dan melakukan verifikasi permohonan) dan aspek advokasi. Tujuannya diadakan program ini adalah untuk memudahkan masyarakat yang ingin mengajukan permohonan administrasi kependudukan, terutama dalam hal pelaporan kejadian peristiwa penting seperti pelaporan kematian. Kegiatan magang ini dilakukan di Kantor Kelurahan Penjaringansari.

**Kata kunci :** Administrasi Kependudukan, Akta Kematian, Pelayanan Publik

### ABSTRACT

*Public services are actions taken by the government to meet the needs of the community, both in the form of goods and services. The Surabaya City Population and Civil Registration Office (Dispendukcapil) is a government agency responsible for providing services to the public regarding population administration. One of the local government's tasks in managing population administration is issuing death certificates, which involves reporting the death of citizens. In this case, the urban village has a role as a frontline facilitator in population administration services. The ranks of the urban village level within the Surabaya City Government (Pemkot) continue to be equipped with competence and knowledge. The front guard of the Adminduk service includes aspects of education, aspects of registration (starting to receive registration and verifying applications) and aspects of advocacy. The purpose of this program is to facilitate people who want to apply for population administration, especially in terms of reporting important events such as death reporting. This internship was conducted at the Penjaringansari Village Office.*

**Keywords :** Population Administration, Death Certificate, Public Service

### PENDAHULUAN

Secara prinsip, pelayanan merupakan elemen penting yang dibutuhkan oleh setiap individu, bahkan dapat dikatakan bahwa kehidupan manusia tidak dapat dipisahkan dari pelayanan. Pandangan serupa diungkapkan oleh Budiman Rusli, yang berpendapat bahwa pelayanan selalu dibutuhkan oleh manusia sepanjang hidupnya. Terdapat dua jenis pelayanan yang mendasar bagi manusia, yaitu pelayanan fisik yang bersifat personal dan pelayanan administratif. Salah satu bentuk pelayanan administratif dapat ditemukan dalam pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Pelayanan publik adalah tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk barang maupun jasa. Tujuan utamanya adalah untuk melaksanakan ketentuan hukum yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik merupakan hasil dari aktivitas birokrasi publik yang diterima oleh pengguna dan masyarakat secara luas. Masyarakat berharap pelayanan publik yang berkualitas karena pelayanan merupakan hak yang seharusnya mereka dapatkan. Namun, kenyataannya masih jauh dari harapan tersebut.

Pelayanan publik dikritik karena adanya kompleksitas dalam prosedur yang harus dilalui, mengakibatkan waktu yang dibutuhkan menjadi lebih lama. Hal ini juga berdampak pada meningkatnya biaya yang harus ditanggung oleh masyarakat. Akibatnya, banyak masyarakat yang memilih menggunakan jasa biro atau calo untuk mempercepat proses pengurusan. Selain itu, faktor lain yang menyebabkan lambatnya proses pelayanan adalah peningkatan jumlah masyarakat yang perlu dilayani. Inti dari suatu pelayanan adalah adanya penyelenggara dan penerima pelayanan (pelanggan). Ketika lingkup pelayanan dan jasa publik yang dikelola oleh pemerintah semakin luas, dengan melibatkan berbagai aspek kehidupan masyarakat, penting bagi pelayanan tersebut untuk memiliki kualitas yang baik. Sebagai pelayanan publik, fokus utamanya adalah memenuhi kepentingan masyarakat sebagai penerima pelayanan tersebut.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya merupakan lembaga pemerintah yang bertanggung jawab dalam memberikan layanan kepada masyarakat terkait pengurusan administrasi kependudukan. Tugas mereka meliputi pencatatan, pendaftaran, dan pembukuan secara komprehensif setiap peristiwa penting yang terjadi pada individu. Sebagai salah satu lembaga yang menyediakan layanan administrasi kependudukan, Dispendukcapil Kota Surabaya diharapkan dapat memberikan pelayanan yang mudah, cepat, dan berkualitas tinggi. Hal ini bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien, serta sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Pemerintah menyediakan berbagai layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, antara lain pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Akta Kelahiran, Akta Kematian, serta pengelolaan data administrasi kependudukan dan peristiwa penting lainnya. Dispendukcapil Kota Surabaya telah melakukan upaya-upaya inovatif dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan sumber daya yang ada. Salah satu aspek yang ditingkatkan adalah penerapan teknologi guna meningkatkan kemudahan pelayanan. Inovasi ini memungkinkan percepatan proses pelayanan dan menciptakan kepuasan bagi masyarakat yang menjadi penerima layanan.

Salah satu tugas pemerintah daerah dalam mengelola administrasi kependudukan adalah menerbitkan akta kematian yang melibatkan pelaporan dari kejadian kematian warga negara. Hal ini didasarkan pada kewajiban untuk melaporkan setiap kematian warga negara, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Undang-undang tersebut menegaskan bahwa pencatatan sipil dan pendaftaran penduduk bertujuan untuk memberikan legalitas identitas dan kepastian hukum terhadap dokumen kependudukan, serta melindungi hak-hak sipil masyarakat.

Membuat surat keterangan kematian memiliki kepentingan sebagai database perencanaan pembangunan dan untuk melindungi hak-hak sipil warga. Data penduduk yang dilaporkan telah meninggal akan dihapus dari Kartu Keluarga (KK) dan Nomor Induk Kependudukan (NIK), serta dinonaktifkan secara sistematis guna mencegah penyalahgunaan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Hasil laporan tersebut akan menghasilkan penerbitan Kartu Keluarga baru untuk keluarga yang masih hidup beserta akta kematian.

Kebijakan pemerintah sangat diperlukan untuk membuat masyarakat taat terhadap peraturan pembuatan surat keterangan kematian ini. Fungsi dan manfaat kepemilikan akta kematian dan masih banyak hal yang berkaitan dengan surat keterangan kematian. Selain hal tersebut, pemahaman masyarakat yang kurang tentang prosedur pembuatan surat keterangan kematian merupakan salah satu faktor yang mengakibatkan rendahnya minat masyarakat dalam membuat surat keterangan kematian.

## **METODE PELAKSANAAN**

Metode pelaksanaan dari pelayanan administrasi kependudukan dalam pembuatan akta kematian, dengan melakukan pelayanan dari pengajuan pemohon yang datang ke kantor kelurahan. Dimulai dari tahap pemohon datang ke kantor kelurahan untuk mengajukan berkas permohonan, petugas melakukan pengecekan berkas, petugas melakukan input pengajuan ke dalam website *Klampid New Generation*, petugas mengirimkan e-kitr, kemudian petugas mengirimkan dokumen kependudukan yang sudah jadi ke pemohon. Tujuannya diadakan program ini adalah untuk memudahkan masyarakat yang ingin mengajukan permohonan administrasi kependudukan, terutama dalam hal pelaporan kejadian peristiwa penting seperti pelaporan kematian. Kegiatan magang ini dilakukan di Kantor Kelurahan Penjaringan Sari.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Administrasi kependudukan melibatkan serangkaian tindakan untuk mengatur dan menghasilkan dokumen dan data terkait penduduk melalui proses pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, mengelola informasi administrasi kependudukan, serta menggunakan hasilnya untuk layanan publik dan pembangunan sektor lainnya (sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1 UU No. 23 Tahun 2006). Secara substansial, administrasi kependudukan mencerminkan pengakuan negara terhadap hak-hak publik (seperti tempat tinggal dan pemindahan) serta hak-hak sipil individu dalam konteks administrasi kependudukan.

Berbagai jenis pelayanan publik telah diselenggarakan oleh pemerintah yang mana menjadi tanggung jawabnya, baik yang berada di Pusat maupun di Daerah, yang berada di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam rangka mencapai tujuan negara. Salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah di bidang administrasi kependudukan.

Pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat diantaranya adalah pelayanan pengurusan pengajuan akta kelahiran orang dewasa maupun bayi baru lahir, akta kematian, KIA, cetak ulang KK lama menjadi KK barcode, perekaman E-ktip, cetak ulang e-ktip karena rusak maupun hilang, pindah masuk dalam kota maupun pindah keluar kota, pengurusan surat pengantar nikah formulir N-1, pengurusan surat izin usaha, serta pengelolaan data administrasi kependudukan dan peristiwa penting yang lainnya.

Akta kematian adalah dokumen resmi yang disusun dan diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang secara tegas mengkonfirmasi fakta kematian seseorang. Pencatatan kematian ini memberikan kepastian hukum mengenai kejadian meninggalnya seseorang kepada pihak-pihak yang memiliki hubungan keluarga atau ikatan darah dengan orang yang meninggal tersebut. Dokumen yang menyimpan catatan kematian ini dikenal sebagai akta kematian. Akta kematian adalah bukti pengakuan dari negara atas kematian seseorang, dan memiliki implikasi hukum yang harus diselesaikan dalam hal perdata. Pencatatan peristiwa kematian juga menjadi sumber data statistik yang akurat dan membantu dalam perencanaan pembangunan di bidang kesehatan.

Dalam hal ini kelurahan memiliki peran sebagai fasilitator garda terdepan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Jajaran tingkat kelurahan di lingkup Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya, terus dibekali kompetensi dan pengetahuan. Garda terdepan pelayanan Adminduk tersebut, meliputi aspek edukasi, aspek registrasi (mulai menerima pendaftaran dan melakukan verifikasi permohonan) dan aspek advokasi. Pada saat ini seluruh pelayanan Adminduk bisa didapatkan warga melalui kelurahan. Bahkan, produk Adminduk juga dapat dicetak di kelurahan. Termasuk yang dapat dicetak adalah legalisir dokumen Adminduk lama yang formatnya sudah dalam bentuk legalisir digital. Kecuali rekam dan pencetakan KTP-el dan Kartu Identitas Anak (KIA) tidak bisa dilakukan di kelurahan. Namun, untuk pengambilannya bisa dilakukan di kelurahan. Maka dengan ini warga bisa mengurus keperluan administrasi kependudukan melalui kelurahan dan tidak perlu datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya. Selain itu kelurahan memiliki program jebol adminduk pada setiap hari kerja pada pukul 07.30-12.00 WIB, yang dilaksanakan di balai rw masing-masing setiap kelurahan.

Gambar 1 Pelayanan Adminduk di Balai RW



### 1. Manfaat Pengurusan Akta Kematian.

Akta Kematian adalah dokumen yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai wujud pengakuan Negara atas kematian seseorang. Akta kematian merupakan administrasi yang penting karena tanpa adanya Akta Kematian akan menghambat kepengurusan perihal lain. Nantinya, setelah akta atau surat kematian telah diterbitkan, maka Dispendukcapil akan menghapus seluruh data penduduk yang sudah meninggal dari daftar kependudukan, seperti Kartu Keluarga (KK) dan Nomor Induk Kependudukan (NIK).

Ada banyak manfaat mengurus akta kematian, mulai dari menghindari penyalahgunaan data penduduk yang sudah meninggal hingga memberikan banyak manfaat dari keluarga atau kerabat yang ditinggalkan. Berikut manfaat mengurus akta kematian :

#### 1. Mencegah Penyalahgunaan Data

Mengurus akta kematian membantu melindungi data-data seseorang yang sudah meninggal dunia. Sebab, setelah akta atau surat kematian terbit, maka data-data penduduk yang sudah meninggal dunia akan dihapus dari sistem daftar kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil). Dengan demikian, data seseorang yang sudah meninggal akan terhindari dari sesuatu yang buruk dan merugikan.

#### 2. Memastikan Keakuratan Data Penduduk

Manfaat berikutnya dari mengurus akta kematian adalah memberikan keakuratan data kependudukan dan terhindar dari manipulasi data. Misalnya, data ini akan digunakan untuk mengetahui siapa saja penduduk yang masih memiliki hak suara saat momen seperti pemilihan umum atau pemilihan kepala daerah. Jangan sampai karena tidak dilaporkan, orang yang sudah meninggal justru masih memiliki hak suara.

#### 3. Mengurus Penetapan Ahli Waris

Akta kematian dapat digunakan untuk pengurusan hak warisan atas harta seseorang yang sudah meninggal. Dengan adanya akta kematian maka harta seseorang yang sudah meninggal dapat diserahkan kepada ahli waris secara sah.

#### 4. Mengklaim Asuransi

Akta atau surat kematian dapat digunakan untuk mengklaim asuransi. Sebab syarat utama dari pengklaiman asuransi adalah surat atau akta kematian orang yang sudah meninggal.

### 2. Persyaratan Pengajuan Akta Kematian

Dalam penerbitan administrasi kependudukan tentunya harus sesuai pada syarat yang sudah ditentukan. Adapun Persyaratan untuk mengajukan permohonan akta kematian adalah sebagai berikut:

1. Akta Kematian Baru
  - a. Formulir Pelaporan Pencatatan Sipil di dalam NKRI (F-2.01)
  - b. Surat Keterangan kematian dari dokter/Surat Pernyataan Kematian dari Keluarga
  - c. NIK atau KTP Jenazah atau KK Jenazah

- d. KTP-el (apabila pemohon dan saksi memiliki data kependudukan di luar Kota Surabaya)  
(\*) Formulir pendaftaran dapat disesuaikan formatnya pada aplikasi untuk memudahkan pengajuan

### **3. Tahapan Pengajuan Akta Kematian Baru**

1. Pemohon mengajukan permohonan Kematian WNI secara mandiri namun dapat pula dibantu oleh petugas yang ada di kelurahan maupun yang sedang berjaga di Balai RW.
2. Pemohon mengunggah dokumen persyaratan dalam bentuk PDF pada aplikasi KLAMPID
3. Pemohon melakukan validasi permohonan pada aplikasi KLAMPID
4. Pemohon menerima dan mencetak e-kitir sebagai tanda bukti kepengurusan pelayanan Kematian WNI
5. Petugas registrasi Disdukcapil Kota Surabaya melakukan verifikasi terhadap kelengkapan berkas permohonan pada aplikasi KLAMPID
6. Petugas registrasi Disdukcapil Kota Surabaya melakukan validasi terhadap permohonan dengan mencatatkan di database SIAK
7. Petugas registrasi Disdukcapil Kota Surabaya mengunduh dokumen kependudukan berupa akta kematian dan kartu keluarga yang sudah ber-TTE dari SIAK
8. Petugas registrasi Disdukcapil Kota Surabaya mengunggah dokumen kependudukan berupa akta kematian dan kartu keluarga yang sudah ber-TTE ke aplikasi KLAMPID
9. Pemohon mengunduh dan mencetak dokumen kependudukan ber-TTE berupa akta kematian dan kartu keluarga melalui aplikasi KLAMPID dengan menggunakan kertas HVS A4 80gram

Selain itu penulis juga melakukan kegiatan survey KALIMASADA yang dimana kegiatan ini untuk mendukung percepatan dalam pembuatan dokumen kependudukan. setiap instansi diharapkan mampu mengoptimalkan sosialisasi kepada masyarakat agar program KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk) dapat berjalan dengan baik terutama dalam pembuatan Akta Kematian bagi anggota keluarganya yang sudah meninggal. Selama program MSIB berjalan, mahasiswa melakukan sosialisasi-sosialisasi kepada para RT, RW maupun kader di wilayah Penjaringan Sari yang masih belum sadar akan pentingnya dokumen Administrasi Kependudukan.

**Gambar 2** Survey KALIMASADA



Selain itu untuk mencapai tujuan tersebut, pihak kelurahan melakukan pelayanan Sayang Warga yang dimana hal ini mencakup pengurusan pengajuan akta kelahiran orang dewasa maupun bayi baru lahir, akta kematian, KIA, cetak ulang KK lama menjadi KK barcode, perekaman E-ktp, cetak ulang e-ktp karena rusak maupun hilang, pindah masuk dalam kota dan konsultasi mengenai data administrasi kependudukan dan peristiwa penting yang lainnya. Maka dengan begitu penulis mampu mencapai tujuan dari program KALIMASADA yakni memberikan wawasan kepada masyarakat terkait pentingnya mengurus dokumen Administrasi Kependudukan, mulai dari Akta kematian bagi anggota keluarga yang

sudah meninggal maupun dokumen adminduk lainnya.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penjelasan diatas mengenai kegiatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Pembuatan Akta Kematian Di Balai Rw Kelurahan Penjaringan Sari, dapat ditarik kesimpulan bahwasanya kelurahan memiliki peran sebagai fasilitator garda terdepan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Jajaran tingkat kelurahan di lingkup Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya, terus dibekali kompetensi dan pengetahuan. Garda terdepan pelayanan Adminduk tersebut, meliputi aspek edukasi, aspek registrasi (mulai menerima pendaftaran dan melakukan verifikasi permohonan) dan aspek advokasi. Selain itu kelurahan memiliki program jebol adminduk atau biasa disebut pelayanan sayang warga yang diadakan pada setiap hari kerja pada pukul 07.30-12.00 WIB, yang dilaksanakan di balai rw masing-masing setiap kelurahan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dimas Rahmatullah, D. (2022). *IMPLEMENTASI PENERBITAN AKTA KEMATIAN SECARA DARING DALAM MENINGKATKAN TERTIB ADMINISTRASI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA PROVINSI JAWA TIMUR* (Doctoral dissertation, INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI).
- Hapzah, S. N., Rianto, B., & Tamrin, M. H. (2020). Tata kelola inovasi pelayanan publik: dimensi kelembagaan, aktor kebijakan dan masyarakat. *Publisia (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 5(2), 153-164.
- Pratama, W. O., & Maulana, D. (2022, May). IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN KALIMASADA ADMINDUK DITINGKAT RT KOTA SURABAYA. In *Seminar Patriot Mengabdi* (Vol. 1, No. 01).
- SAFFAH, A. E. (2019). *Inovasi E-Lampid Dalam Peningkatan Kemudahan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kapas Madya Baru Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya* (Doctoral dissertation, UPN" VETERAN" JATIM).
- Saputra, S. D., Afifuddin, A., & Widodo, R. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di kecamatan Kepanjen Kidul. *Respon Publik*, 13(2), 38- 44.