

Prosedur Pelayanan Perpanjangan IPTM Pada Sudin Pertamanan Dan Hutan Kota TPU Tegal Alur Unit Kristen Jakarta Barat

Purnama Sari^[1], Syukron Szaly^[2]

Administrasi Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika

Jln. Kramat Raya 98, Jakarta Pusat

E-mail: purnamasari05491@gmail.com^[1] syukronsazly@bsi.ac.id^[2]

ABSTRAKSI

Taman Pemakaman Umum merupakan salah satu fasilitas umum yang bersifat sosial dan telah ada pada ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa public (*public services*) di Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Taman pemakaman umum adalah suatu tempat dengan lahan luas yang diperuntukan untuk masyarakat yang meninggal dunia dan menjadi tempat peristirahatan terakhir. Taman Pemakaman Umum Tegal Alur dengan luas lahan sekitar ± 94.810 m² dengan layanan unit pemakaman beragama nasrani berada dibawah naungan seksi pemakaman pada suku dinas pertamanan dan hutan kota, kota administrasi jakarta barat, memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat luas, mengenai pemakaman, pemeliharaan pemakaman, dan juga sebagai salah satu pemasukan pajak retribusi daerah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana, kendala dan solusi dalam Prosedur Pelayanan Perpanjangan IPTM pada Suku Dinas Pertamanan dan Hutan Kota Tpu Tegal Alur Unit Kristen Jakarta Barat. Peneliti ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan metode observasi, wawancara dan studi dokumentasi kepada beberapa narasumber. Hasil dari penelitian terhadap Prosedur Pelayanan Perpanjangan IPTM pada Suku Dinas Pertamanan dan Hutan Kota Tpu Tegal Alur Unit Kristen Jakarta Barat, dapat dikatakan sudah cukup baik dengan adanya sebuah tahapan yang mudah dipahami, akan tetapi terdapat beberapa kendala yang terjadi sehingga dapat menghambat lancarnya pelaksanaan Pelayanan Perpanjangan IPTM.

Kata Kunci: Taman Pemakaman Umum (TPU), Administrasi, Pelayanan, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Public Cemetery is a public facility that is social in nature and already exists in the scope of services and public services in the Special Capital Region of Jakarta. A public cemetery is a place with large tracts of land intended for people who have died and become the final resting place. Tegal Alur Public Cemetery with a land area of approximately ± 94,810 m² with Christian funeral service units under the auspices of the funeral section of suku dinas pertamanan dan hutan kota, West Jakarta administration City.. This study aims to find out how, obstacles and solutions in Administrative Procedures for the Extension of IPTM Services at Suku Dinas Pertamanan dan Hutan Kota, TPU Tegal Alur Unit Kristen Jakarta Barat. The method used is observation and interviews and then documentary study. The results of the study at the Administrative Procedures for the Extension of IPTM Services at Suku Dinas Pertamanan dan Hutan Kota, TPU Tegal Alur Unit Kristen Jakarta Barat, it can be said to be good enough with an easy-to-understand stage, but there are some obstacles that occur so that it can hamper the smooth implementation of the IPTM Extension Service.

Key Words: *Public Cemetery (TPU), Administration, Services, Public Services*

1. PENDAHULUAN

Negara Kesatuan Republik Indonesia berkewajiban dan bertanggung jawab atas ketersediaan fasilitas pelayanan publik yang memadai seperti yang tercantum dalam UUD 1945 pasal 34. Pelayanan public merupakan tugas pokok dalam rangka memenuhi kebutuhan administratif, sebagai pegawai pemerintah (abdi negara) dan juga sebagai abdi masyarakat. Dan tugas tersebut tentunya jelas terpapar dalam pembukaan UUD 1945 alenia keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok pegawai pemerintah (abdi negara) terhadap masyarakat, yaitu dengan melindungi segenap

bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial

Ruang lingkup dalam sebuah pelayanan dan juga jasa publik (*public services*) sebagai aspek kehidupan pada masyarakat luas, bahkan dapat dikatakan mulai sejak seseorang masih didalam kandungan sang ibu ketika melakukan pemeriksaan ke dokter di suatu klinik atau rumah sakit pemerintah maupun non pemerintah, kepengurusan surat keterangan lahir sampai dengan

jadinya akta kelahiran, memulai menempuh pendidikan terendah sampai ke tingkat universitas, membeli dan mengkonsumsi bahan pangan makanan yang bersubsidi dan dikelola oleh pemerintah, kepemilikan rumah bersubsidi pemerintah, mengurus beragam perijinan yang berkaitan dengan keperluan keluarga, sekolah, kepengurusan dokumen penting, menjalankan dunia usaha atau dunia industri yang dijalannya hingga sampai seseorang meninggal bahkan setelah meninggalpun memerlukan banyak dokumen- dokumen seperti surat pengantar dan surat kematian untuk kepengurusan kematian hingga perpanjangan Ijin Penggunaan Tanah Makam (IPTM) di Taman Pemakaman umum (TPU).

Dan salah satu fasilitas umum yang bersifat sosial telah ada pada ruang lingkup pelayanan dan jasa di Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta adalah Taman Pemakaman Umum (TPU) yang telah tersedia dan dikuasai oleh Pemerintah Daerah yang berfungsi sebagai sebidang tanah atau lahan yang tersedia dan diperuntukan untuk tempat terakhir bagi masyarakat mengalami kematian atau meninggal dunia. Taman pemakaman umum yang tertata dengan suasana alami memiliki fungsi lainnya seperti Ruang Terbuka Hijau (RTH) dengan hamparan rumput hijau terlihat lebih asridan tetap mengedepankan suatu konsep yang spiritual dengan mengingatkan kematian yang mampu menambah keimanan dan ketaqwaan kepada Allah SWT.

Pelayanan dan jasa-jasa public (*public services*) pada taman pemakaman umum adalah sebagai bentuk penyediaan fasilitas pokok yaitu pelayanan umum atau publik yang sangat penting sebagai abdi negara untuk masyarakat luas, dan sudah seharusnya disediakan pada taman pemakaman umum seperti memberikan informasi bersifat umum untuk para ahli waris ataupun masyarakat luas mengenai alur prosedur, ketentuan, maupun dokumen-dokumen pelayanan administrasi pada taman pemakaman umum.

Sebuah prosedur dalam administrasi pelayanan taman pemakaman umum merupakan suatu alur atau proses tahap demi tahapan mulai dari proses pendaftaran administrasi, pengecekan petak makam, pelaksanaan pemakaman jenazah, pemberian surat pengantar atau rekomendasi, penjelasan tarif retribusi, pembuatan surat IPTM. (Ijin Penggunaan Tanah Makam), bahkan hingga setelah tiga tahun almarhum wafatnya pun pihak keluarga atau ahli waris mempunyai kewajiban pembayaran Perpanjangan surat IPTM (Ijin Penggunaan Tanah Makam). Berdasarkan pada uraian diatas, peneliti tertarik pada pengamatan prosedur pelayanan administrasi di taman pemakaman umum mengenai Perpanjangan IPTM pada TPU Tegal Alur Unit Kristen Jakarta Barat,.

Penelitian yang pernah dilakukan terkait dengan pelayanan di PU Tegal Alur adalah penelitian yang dilakukan oleh Nurdiansyah, A., Andriani, R., & Hastuti, D } dengan judul “ Prosedur Administrasi

Pelayanan Pemakaman Pada TPU Tegal Alur Unit II Islam Jakarta Barat. Pada penelitian tersebut penelitimemilih fokus pada pelayanan pemakaman/ penguburan jenazah dan pada Unit Agama Islam, namun pada penelitian ini peneliti lebih berfokus pada pelayanan perpanjangan Ijin Penggunaan Tanah Makam (IPTM), yang berarti perpanjangan tahunan dan lokasi nya adalah pada Unit Kristen.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Prosedur

A. Pengertian Prosedur

Prosedur dikatakan sangatlah penting dimiliki untuk suatu pemerintahan, organisasi maupun sebuah perusahaan yang merupakan sebuah tahapan atau langkah demi langkah sebuah kegiatan secara pasti untuk mempermudah menyelesaikan suatu masalah, aktivitas segala urusan dan juga sesuatu yang dapat dilakukan dapat terlaksana dengan baik dan maksimal sesuai rencananya. Sehingga prosedurpun tentunya akan menjadi sebuah pedoman untuk suatu pemerintahan, organisasi maupun sebuah perusahaan dalam melaksanakan suatu fungsinya. Prosedur adalah rangkaian kegiatan berupa tahapan, proses maupun langkah dan telah menjadi pola yang tersusun berdasarkan fungsinya untuk memperjelas penyelesaian suatu aktivitas.

Menurut Cole yang diterjemahkan oleh Badriwan dalam (Wijaya & Irawan, 2018) “Prosedur merupakan suatu urutan-urutan pekerjaan-pekerjaan kerana (*clerical*) biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu bagian atau lebih disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam transaksi-transaksi perusahaan yang sering terjadi”. Sedangkan menurut Mulyadi dalam (Wijaya & Irawan, 2018) menyatakan “Prosedur adalah suatu urutan kegiatan tulis menulis, menggandakan, menghitung, membandingkan antara data sumber dengan data pendukung kedua belah pihak”

Menurut Ardiyose dalam (Wijaya & Irawan, 2018) menyatakan bahwa “Prosedur adalah suatu bagian sistem yang merupakan rangkaian tindakan yang menyangkut beberapa orang dalam satu atau beberapa bagian yang ditetapkan untuk menjamin agar suatu kegiatan usaha atau transaksi dapat terjadi secara berulang- ulang dan dilaksanakan secara seragam”. “. Ditambahkan oleh Narko dalam (Wijaya & Irawan, 2018) bahwa “Prosedur adalah urutan pekerjaan klerikal yang melibatkan beberapa orang yang disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang sama terhadap penanganan transaksi perusahaan yang berulang-ulang”.

Menurut Mulyadi dalam (Nurdiansyah, dkk., 2019) “Prosedur adalah suatu urutan kegiatan tulis menulis, menggandakan, menghitung, membandingkan antara data sumber dengan data pendukung kedua belah pihak”. Atas dasar tujuan yang dilayani, menurut Rasto dalam (Nurdiansyah, dkk., 2019) prosedur prosedur dapat diklarifikasi menjadi dua jenis, yaitu:

1. Prosedur Primer dimaksudkan untuk memperlancar penyelesaian pekerjaan sehari-hari. Contoh jenis prosedur primer: prosedur pesanan, penagihan dan prosedur pembelian.
2. Prosedur sekunder dimaksud untuk memfasilitasi pekerjaan yang dilakukan oleh prosedur primer. Contoh jenis prosedur sekunder: prosedur surat menyurat, layanan telepon dan layanan arsip.

Menurut Koontz & Cyril O'Donnell 1983 dalam (Widayani & Fathoni, 2017), menyatakan bahwa Prosedur adalah rencana yang menuju pada metode penyelesaian kegiatan yang akan datang. Dari beberapa pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan prosedur ialah suatu tata cara yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

B. Karakteristik prosedur

Mulyadi (2016: 5) mengatakan bahwa terdapat beberapa karakteristik prosedur, diantaranya sebagai berikut:

1. Prosedur menunjang tercapainya tujuan organisasi
Dengan adanya prosedur, suatu organisasi dapat mencapai tujuannya karena melibatkan beberapa orang dalam melakukan kegiatan operasional organisasinya dan menggunakan suatu penanganan segala kegiatan yang dilakukan oleh organisasi.
2. Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunakan biaya yang seminimal mungkin. Pengawasan atas kegiatan organisasi dapat berjalan dengan baik karena kegiatan tersebut berjalan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Selain itu, biaya yang digunakan untuk melakukan kegiatan tersebut dapat diatur seminimal mungkin karena kegiatan yang dilakukan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.
3. Prosedur menunjukkan urutan-urutan yang logis dan sederhana
Dalam suatu prosedur yang dilaksanakan oleh suatu organisasi dalam menjalankan segala kegiatannya, biasanya prosedur tersebut menunjukkan rangkaian kegiatan yang harus dilaksanakan dan rangkaian tindakan tersebut dilakukan seragam.
4. Prosedur menunjukkan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab
Penetapan keputusan yang dibuat oleh pimpinan organisasi merupakan keputusan yang harus dilaksanakan oleh para bawahannya untuk menjalankan prosedur kegiatan yang sudah ada. Selain itu, keputusan atas orang-orang yang terlibat dalam menjalankan prosedur tersebut, memberikan suatu tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh para pelaksana tersebut sesuai dengan tugasnya masing-masing
5. Prosedur menunjukkan tidak adanya keterlambatan dan hambatan
Apabila prosedur yang sudah ditetapkan oleh suatu organisasi dilaksanakan sesuai dengan ketentuan

yang berlaku maka hambatan yang akan dihadapi oleh pelaksana kecil kemungkinan akan terjadi. Hal ini menyebabkan ketepatan waktu dalam pelaksanaan kegiatan sehingga tujuan organisasi yang ingin dicapai oleh organisasi yang ingin dicapai organisasi dapat terlaksana dengan cepat.

C. Jenis Prosedur

Menurut Rasto (2015: 50) terdapat dua jenis prosedur, yaitu prosedur primer dan prosedur sekunder, yaitu:

1. Prosedur primer, yaitu untuk memperlancar penyelesaian pekerjaan sehari-hari. Beberapa contoh dari jenis ini adalah prosedur pesanan, penagihan, dan prosedur pembelian;
2. Prosedur sekunder, yaitu untuk memfasilitasi pekerjaan yang dilakukan oleh prosedur primer. Beberapa contoh dari jenis ini adalah prosedur surat-menyurat layanan telepon, dan layanan arsip.

D. Manfaat Prosedur

1. Memudahkan dalam menentukan langkah-langkah kegiatan dimasa yang akan datang.
Jika prosedur yang telah dilaksanakan tidak berhasil dalam pencapaian tujuan organisasi maka para pelaksana dapat dengan mudah menentukan langkah-langkah yang harus diambil pada masa yang akan datang. Karena dari prosedur tersebut dapat diketahui kesalahan-kesalahan yang terjadi sehingga pencapaian tujuan organisasi tidak berhasil. Lebih memudahkan dalam menentukan langkah-langkah kegiatan dimasa yang akan datang. Jika prosedur yang telah dilaksanakan tidak berhasil dalam pencapaian tujuan organisasi maka para pelaksana dapat dengan mudah menentukan langkah-langkah yang harus diambil pada masa yang akan datang. Karena dari prosedur tersebut dapat diketahui kesalahan-kesalahan yang terjadi sehingga pencapaian tujuan organisasi tidak berhasil.
2. Mengubah pekerjaan yang berulang-ulang menjadi rutin dan terbatas
Dengan prosedur yang dilaksanakan secara teratur, para pelaksana tidak perlu melakukan pekerjaan secara berulang-ulang dan melakukan pelaksanaan kegiatan secara teratur dan rutin. Sehingga para pelaksana dapat melaksanakan kegiatannya secara sederhana dan hanya mengerjakan pekerjaan yang memang sudah menjadi tugasnya.
3. Adanya suatu petunjuk atau program kerja yang jelas dan harus dipatuhi oleh seluruh pelaksana.
Berdasarkan prosedur yang telah ditentukan oleh perusahaan, maka para pelaksana mengetahui tugasnya masing-masing. Karena dari prosedur tersebut dapat diketahui program kerja yang akan dilaksanakan. Selain itu, program kerja yang telah ditentukan dalam prosedur tersebut harus dilaksanakan oleh seluruh pelaksana.
4. Membantu dalam usaha meningkatkan produktifitas kerja yang efektif dan efisien.

Dengan prosedur yang telah diatur oleh perusahaan, maka para pelaksana mau tidak mau harus

melaksanakan tugasnya masing-masing sesuai prosedur yang berlaku. Hal ini menyebabkan produktifitas kinerja para pelaksana dapat meningkat, sehingga tercapai hasil kegiatan yang efisien dan efektif.

5. Mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan dalam pengawasan Pengawasan terhadap kegiatan yang dilaksanakan oleh para pelaksana dapat dilakukan dengan mudah bila para pelaksana melaksanakan kegiatan tersebut sesuai dengan prosedur yang akan terjadi pun dapat dicegah, tetapi apabila terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan kegiatan, maka akan apat segera diadakan perbaikan-perbaikan sepanjang dalam tugas dan fungsinya masing-masing.

2.2 Pelayanan

A. Pengertian Pelayanan

Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang kegiatan pelayanan kepada masyarakat yang merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi publik. Menurut Moenir (2015: 27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat. Sementara itu, menurut Barata dalam (Frimayasa & Kamal, 2017)) bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Daviddow dan Uttal 1989 dalam (Frimayasa & Kamal, 2017)pelayanan merupakan kegiatan/keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen/customer yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Menurut Kotler dalam (Angliawati, 2016) “*A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership for of anything. Its production may or may not be tied to physical product*”. Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa pengertian pelayanan yaitu suatu kinerja

B. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan unsur paling penting dalam meningkatkan kualitas hidup sosial di dalam masyarakat manapun. Secara ideal, tujuan utama pemerintah tersebut berada Saragih dalam (Angliawati, 2016). Buruknya kualitas pelayanan publik menimbulkan krisis kepercayaan di masyarakat terhadap birokrasi publik. Krisis kepercayaan ditunjukkan dengan munculnya berbagai bentuk protes dandemonstrasi kepada birokrasi baik di tingkat pusat maupun di daerah Dwiyanto dalam (Angliawati, 2016). Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang

telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati.

Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik (Dwiyanto, 2015: 14)

Menurut J.S Bowman dalam (Kussanti & Leliana, 2017) “pelayanan publik merupakan lembaga rakyat yang memberi pelayanan kepada warga Negara, memperjuangkan kepentingan kolektif dan menerima tanggung jawab untuk memberi hasil”. Menurut Ratminto & Winarsih (2016: 11) menyimpulkan bahwa “pelayanan penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki serta pelanggan dapat lebih berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa atau pelayanan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang maupun sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan prosedur dan sistem yang telah ditetapkan sebelumnya. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat.

C. Asas Pelayanan Publik

Menurut *Undang-Undang Republik Indonesia (Pasal 4 Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik)* yang mengemukakan asas-asas pelayanan publik adalah:

1. Kepentingan umum, yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan
2. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan
3. Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi
4. Kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan
5. Keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas;
6. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
7. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil;
8. Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan;
9. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan;
11. Ketepatan waktu; yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan;
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

D. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, yang akan dijadikan pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat penerimapelayanan atas kinerja pemerintah (*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2013*). Standar Pelayanan Publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang- kurangnya meliputi berikut ini :

1. Prosedur pelayanan; dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
2. Waktu pelayanan, merupakan penetapan waktu penyelesaian saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan, merupakan biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang telah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan;
4. Produk pelayanan, merupakan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
5. Sarana dan prasarana, merupakan penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik;
6. Kompetensi petugas pelayanan, merupakan kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan cepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan , sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2.3 Taman Pemakaman Umum (TPU)

A. Pengertian Taman Pemakaman Umum (TPU)

Pemakaman disebut juga penguburan adalah sebidang tanah yang disediakan untuk kuburan. Pemakaman bisa bersifat umum (semua orang boleh dimakamkan di sana) maupun khusus, misalnya pemakaman menurut agama, pemakaman pribadi milik keluarga, taman makam pahlawan, dan sebagainya. Taman Pemakaman

Umum (TPU) adalah areal tanah yang disediakan untuk keperluan pemakaman jenazah bagi setiap orang tanpa membedakan agama dan golongan, yang pengelolaannya dilakukan oleh pemerintah.

Pemakaman bisa bersifat umum, atau dengan kata lain setiap orang dapat dimakamkan di tempat tersebut. Selain itu adapula tempat pemakaman yang bersifat khusus, misalnya pemakaman menurut agama, pemakaman pribadi milik keluarga, dan lain sebagainya. Menurut Nurdiansyah, dkk., (2019) Pelayanan pemakaman merupakan salah satu bentuk pelayanan pemerintah daerah yang sangat penting kepada masyarakat, yang wajib disediakan pelayanan pada pemakaman yang diberikan berupa pemberian informasi umum kepada masyarakat tentang ketentuan layanan pemakaman dan pemindahan atau pembongkaran makam serta melayani proses pelayanan tersebut.

B. Retribusi Pelayanan Pemakaman

Retribusi menurut *Undang-Undang Republik Indonesia (Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah)* adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan pribadi atau badan. Retribusi yang dihasilkan dari retribusi pelayanan pemakaman dan pengabuan mayat merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah (PAD) yang dapat digunakan untuk berbagai keperluan umum pemerintah daerah. Mengenai retribusi daerah yaitu dikeluarkan atau dibayarkan kepada pemerintah daerah sebagai kompensasi atau balasa jasa atas pemakaian yang masyarakat gunakan dari pemerintah daerah (Fauziah, dkk., 2019).

Sedangkan menurut Munawir dalam (Yusmalina, dkk., 2020)) retribusi adalah iuran kepada Pemerintah yang dapat dipaksakan dan dapat jasa balik secara langsung dapat ditunjuk. Boediono (2015: 14) juga menyatakan bahwa retribusi adalah pembayaran yang dilakukan oleh mereka yang menikmati jasa negara secara langsung. Berbicara retribusi artinya berbicara mengenai penagihan yang dilakukan oleh pemerintah kepada subjek retribusi yakni orang atau badan hukum yang dimana subjek hukum tersebut menerima imbalan langsung dari penggunaan objek retribusi.

Penggolongan retribusi berbeda dengan penggolongan pajak. Sebagaimana dimaksud dalam pasal 108 UU Pajak Daerah dan Retribusi Daerah mengenai objek retribusi terdiri atas, jasa umum, jasa usaha, dan perizinan tertentu. Secara hukum, pajak dan retribusi dapat dilakukan penggolongan berdasarkan kebutuhan Negara dalam membiayai pemerintahan dan pembangunan di masa kini dan mendatang. Mengingat pajak dan retribusi merupakan sumber pendapatan Negara maupun daerah, penggolongannya perlu dilakukan berdasarkan sifat-sifat maupun ciri-ciri yang dimilikinya.

| No | Jenis Pelayanan | Dokumen yang diperlukan |
|----|---|--|
| 1. | Perpanjangan surat ijin penggunaan tanah makam (IPTM) | <p>Surat Ijin Penggunaan Tanah Makam yang sebelumnya (asli)</p> <p>Identitas pemohon/pihak ahli waris sebagai penanggung jawab berupa <i>Fotocopy</i> KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KK (Kartu Keluarga)</p> <p>Jika pihak ahli waris menguasai kepada penanggung jawab yang berbeda, maka di perlukan Surat Kuasa bermaterai Rp.6000 dilampirkan dengan identitas yang diberi kuasa dan juga pemberi kuasa.</p> <p>Surat Pengantar atau rekomendasi dari pihak Kantor Taman Pemakaman Umum</p> <p>Formulir atau surat permohonan dan pernyataan keabsahan, keabsahan dokumen bermaterai Rp.6000</p> |

3. METODOLOGI

Metode penelitian ini menggunakan Metode Deskriptif Kualitatif, yaitu menggambarkan dan menjelaskan fakta-fakta yang terjadi di masyarakat berdasarkan data-data yang telah diperoleh dari metode yang berbasis ilmiah, yang diperoleh dengan beberapa metode berikut:

1. Metode Observasi
Melalui metode ini peneliti sebelumnya telah melaksanakan kegiatan berupa penelitian atau observasi di Suku Dinas Pertamanan dan Hutan Kota yang menaungi Seksi Pemakaman terhadap Kantor TPU Tegal Alur Unit Kristen Jakarta Barat, yang beralamat di Jl. Benda Raya No.17 RT.008 RW.002, Kelurahan Tegal Alur, Kecamatan Kalideres, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11820.
2. Metode Wawancara
Dalam metode ini peneliti mengumpulkan data informasi dengan metode wawancara secara langsung dan melakukan pertanyaan kepada beberapa narasumber yaitu Bapak Djauhar Arifien, SP. MSi selaku Kepala Suku Dinas Pertamanan dan Hutan Kota, Bapak Wawin Wahyudi, SE selaku Kepala Satuan Pelaksana TPU.
3. Metode Studi Dokumentasi
Setelah melakukan metode diatas, dalam metode ini peneliti telah mendapatkan data informasi dan kelengkapan lainnya, lalu peneliti melampirkan bebrapa dokumen-dokumen pendukung sebagai bukti dari hasil Praktik Kerja Lapangan dalam hal Prosedur Administrasi Pelayanan Perpanjangan

IPTM pada Suku Dinas Pertamanan dan Hutan Kota, TPU Tegal Alur Unit Kristen Jakarta Barat.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

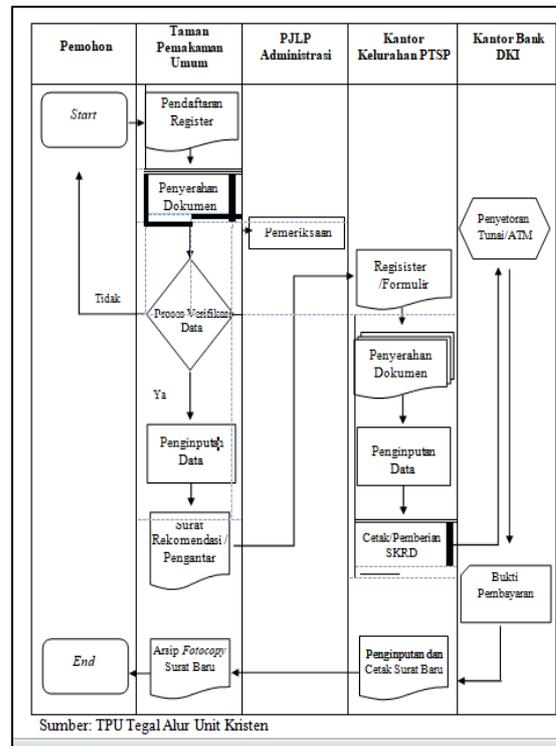
4.1 Prosedur Pelayanan Perpanjangan IPTM Pada TPU Tegal Alur Unit Kristen.

Berikut Persyaratan kelengkapan dokumen dalam prosedur administrasi pelayanan perpanjangan IPTM di TPU Tegal Alur Unit Kristen.

Tabel 4.1
Kelengkapan Dokumen Perpanjangan IPTM Sumber: Kantor TPU Tegal Alur

Sumber : Kantor TPU Tegal Alur, Unit Kristen

Alur Prosedur Administrasi Perpanjangan IPTM pada Suku Dinas Pertamanan dan Hutan Kota, Taman Pemakaman Umum Tegal Alur Unit Kristen, Akan dijelaskan sebagai berikut:



Sumber: TPU Tegal Alur Unit Kristen

Gambar 4.1
Alur Prosedur Pelayanan Perpanjangan IPTM

Berdasarkan gambar 4.1 maka penjelasan alur Prosedur Administrasi Pelayanan Perpanjangan IPTM sebagai berikut:

1. Pemohon/Pihak Ahli Waris
Pemohon yang mendatangi Kantor Taman Pemakaman Umum mendaftarkan diri dalam kepengurusan Perpanjangan Surat IPTM dengan mengisi buku register, formulir dan menyerahkan kelengkapan dokumen yang menjadi persyaratan seperti:
 - a. Surat Ijin Penggunaan Tanah Makam yang

sebelumnya (asli)

- b. Identitas pemohon/pihak ahli waris sebagai penanggung jawab berupa: *Fotocopy* KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KK (Kartu Keluarga)
 - c. Jika pihak ahli waris menguasai kepada penanggung jawab yang berbeda, maka di perlukan Surat Kuasa bermaterai Rp.6000 dilampirkan dengan identitas yang diberi kuasa dan juga pemberi kuasa.
 - d. Kelengkapan tersebut yang telah disiapkan diserahkan kepada pihak staf administrasi pada Kantor TPU, untuk dibuatkan Surat pengantar dan rekomendasi.
2. Kantor Taman Pemakaman Umum
- Pihak staf administrasi melakukan pengecekan pada system web makam online, memeriksa kelengkapan dokumen yang menjadi persyaratan, melakukan pengecekan fisik petak makam membenarkan bahwa masih ada petak makam tersebut. Menginput data kedalam system web makam online dan membuat Surat pengantar dan rekomendasi untuk dibawa ke Kantor kelurahan bagian PTSP.
3. Kantor Kelurahan PTSP
- Setelah pihak pemohon/ahli waris mendapatkan surat pengantar dan rekomendasi dan membawa ke bagian PTSP dan mendaftarkan diri dengan mengisi register dan formulir atau surat permohonan, pernyataan kebenaran, keabsahan dokumen bermaterai Rp.6000 serta menyerahkan lampiran dokumen yang menjadi kelengkapan dan persyaratan dalam kepengurusan perpanjangan surat IPTM. Petugas Kelurahan PTSP melakukan pengecekan kelengkapan dokumen dan menginput data tersebut pada pembuatan SKRD (surat keterangan retribusi Daerah). Pencetakan SKRD telah selesai, pihak pemohon/ahli waris diarahkan untuk melakukan penyetoran atau proses pembayaran berdasarkan tariff retribusi sebagai berikut::
- Blok AA1 Tarif Rp.100.000,-
 - Blok AAII Tarif Rp. 80.000,-
 - Blok A1 Tarif Rp .60.000,-
 - Blok AII Tarif Rp. 40.000,-
4. Kantor Bank DKI
- Pihak pemohon/ahli waris dapat melakukan proses penyetoran/pembayaran dan menyerahkan SKRD (Surat keterangan retribusi daerah), terdapat dua 2 (dua) metode cara penyetoran retribusi yaitu:
- a. Melalui *Virtual Account* pada mesin ATM DKI dengan menginput kode *virtual account* ditambahkan dengan nomor yang terdapat pada pencetakan SKRD.
 - b. Melalui bagian *Teller* yang ada di *front office* Bank DKI dengan menyerahkan SKRD yang sebelumnya sudah di tandatangani oleh pihak pemohon/ ahli waris. Dan jika proses penyetoran/pembayaran SKRD telah selesai dan pihak Bank DKI memberikan bukti atau struk pembayaran dengan

stempel tanda lunas kepada pemohon/ahli waris.

5. Kantor Kelurahan PTSP
- Pihak kantor kelurahan PTSP akan menginput kedalam system web online dari bukti/struk pembayaran SKRD dan mencetak surat IPTM yang baru sebanyak 2(dua) rangkap untuk diserahkan kepada pemohon/ahli waris.
6. Kantor Taman Pemakaman Umum

Pihak pemohon/ahli waris menyerahkan bukti arsip berupa *fotocopy* Surat Perpanjangan IPTM (Izin penggunaan tanah makam) terbaru yang berlaku untuk tiga tahun kedepan.

4.2 Kendala Dalam Pelayanan Perpanjangan IPTM pada TPU Tegal Alur Unit Kristen.

Kendala yang terjadi telah menghambat pada saat proses pengurusan perpanjangan IPTM pada Kantor TPU Tegal Alur Unit Kristen kendala tersebut antara lain:

1. Kurangnya pengetahuan lebih jelas dalam proses perpanjangan surat IPTM. Banyak masyarakat luas dan ahli waris belum memahami prosedur perpanjangan IPTM pada Kantor TPU Tegal Alur Unit Kristen sehingga banyak pemohon/ahliwaris yang melalui jalan pintas dengan kata lain terima beres dan tidak mengikuti adanya prosedur yang sesuai dengan ketentuan.
2. Banyak makam yang tidak mempunyai surat bahkan surat IPTMnya pun hilang. Terdapat beberapa puluhan makam yang suratnya tidak ada dikarenakan kurangnya pengetahuan para ahli waris yang terkadang setelah melaksanakan proses pemakaman baru langsung pulang begitu saja, lupa akan kewajiban pembayaran pajak retribusi makam sehingga dapat mempengaruhi hilangnya surat IPTM tersebut.
3. Banyak terjadi pungutan liar dengan mencantumkan pihak Kantor TPU Tegal Alur Unit Kristen.

4.3 Perpanjangan IPTM, TPU Tegal Alur Unit Kristen

Perlu adanya solusi untuk dapat meningkatkan kinerja pelayanan yang lebih baik lagi tentunya, dalam mengatasi kendala tersebut dengan cara sebagai berikut:

1. Kurangnya pengetahuan lebih jelas dalam proses perpanjangan IPTM
- Kendala tersebut dapat diatasi dengan secara langsung maupun tidak langsung baik melalui petugas yang ada di TPU Tegal Alur Unit Kristen yang dapat memberikan informasi langsung kepada para ahli waris yang saat berziarah diberitahukan kembali bahwa masa berlaku surat perpanjangan IPTM yaitu selama 3(tiga) tahun sekali, menempelkan sticker pada nisan plakatisasi yang ada pada badan petak makam, dan mengajukan langsung kepada Suku Dinas Pertamanan dan Hutan Kota terkait pemberian

informasi juga harus dilakukan dengan penyebaran di berbagai media, mencetak brosur untuk ditempelkan di setiap titik wilayah Kantor Taman Pemakaman Umum dan juga mengupdate wajib pajak retribusi di setiap Kantor Kelurahan PTSP. Dan dapat juga dilakukan pengupdate tan pada system web makam online dengan bisa menambahkan *contact person* masing-masing wilayah Taman Pemakaman Umum sehingga tidak tertinggal dengan makin berkembangnya teknologi informasi masa kini.

2. Banyak makam yang tidak mempunyai surat bahkan surat IPTMnya pun hilang. Petugas yang ada di TPU Tegal Alur Unit Kristen harus selalu mengupdate perkembangan setiap pemakaman baru untuk selalu melengkapi dokumen apa saja yang menjadi persyaratan dan dengan begitu dapat dipastikan setiap petak makam mempunyai surat IPTMnya. Dan solusi untuk yang hilang surat IPTMnya adalah setiap surat yang sudah jadi diarsipkan *hardcopy* dan dengan begitu pada saat pihak ahli waris ingin melakukan perpanjangan surat IPTMnya tidak kehilangan jejak masa berlaku yang wajib dibayarkan retribusinya dan dapat diminta lalu di *fotocopy* kembali untuk mengurus ke tahap lebih lanjut yaitu membuat surat kehilangan kepada pihak kepolisian terdekat.
3. Banyak terjadi pungutan liar dengan mencantumkan pihak Kantor TPU Tegal Alur Unit Kristen. Menginformasikan kepada para ahli waris untuk selalu melakukan pendaftaran registrasi segala kepengurusan yang ada di Taman Pemakaman Umum dengan langsung mendatangi Kantor tersebut dan yang melaksanakan segala prosedurnya harus pihak ahli waris itu sendiri walaupun dikuasakan wajib melampirkan surat kuasa bermaterai Rp.6000 dan juga dilengkapi dengan identitas pemberi kuasa maupun yang diberi kuasa, jika terjadi pungutan liar oleh oknum TPU maka pihak pimpinan yang ada di TPU lah yang akan menangani permasalahan tersebut secara internal dan sesuai dengan ketentuannya, begitu pada saat pihak ahli waris ingin melakukan perpanjangan surat IPTMnya

5. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Dalam Pelayanan Perpanjangan IPTM, dapat dikatakan sudah sesuai berdasarkan prosedur administrasi ditentukan dengan adanya tahapan yang mudah dipahami, oleh pemohon maupun ahli waris pada saat pengurusan surat tersebut yang dimulai dan diakhiri pada kantor taman pemakaman umum.
2. Terdapat beberapa kendala yang dapat menghambat lancarnya prosedur administrasi pelayanan perpanjangan surat IPTM yaitu: puluhan makam yang suratnya tidak ada, lupa akan kewajiban pembayaran pajak retribusi makam

sehingga dapat mempengaruhi hilangnya surat IPTM tersebut serta maraknya terjadi pungutan liar yang mencantumkan pihak kantor Taman Pemakaman Umum. Akan tetapi kehilangan surat IPTM tersebut tidak membuat kewajiban pihak ahli waris terlupakan begitu saja surat yang hilang dapat dibuat kembali dengan membuat keterangan kehilangan kepolisian dan digunakan dalam pembuatan surat Perpanjangan IPTM terbaru.

3. Solusi untuk mengatasi kendala yang terjadi yaitu: pihak ahli waris harus menyelesaikan prosedur administrasi pada saat pemakaman baru, melakukan rutinitas berziarah ke petak makam keluarga, memastikan bahwa mempunyai

Saran dari penulis terkait penelitian ini, sebagai berikut:

1. Taman Pemakaman Umum Tegal Alur Unit Kristen yang merupakan area terluas kedua setelah unit islam diperlukan sebuah rancangan maupun perencanaan dalam memenuhi fasilitas yang ada dan juga sebagai penunjang kinerja para petugas pemeliharaan agar Tpu Tegal Alur Unit Kristen berjalan sesuai dengan fungsinya.
2. Taman Pemakaman Umum Tegal Alur Unit Kristen perlu mengadakan sosialisasi secara berkala dengan mengevaluasi kendala-kendala yang terjadi sebagai penghambat lancarnya suatu pelaksanaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat luas.
3. Meningkatkan keamanan terhadap masyarakat agar tidak ada lagi oknum yang melakukan pungutan liar dengan cara menindak lanjuti pelaku dengan tegas sesuai dengan peraturan dan hukum yang berlaku.
4. Meningkatkan kualitas pemberian informasi baik secara langsung maupun tidak langsung atas ketentuan baik prosedur kepengurusan surat, pemakaman baru, ketertiban yang harus dipatuhi.

REFERENSI

- Angliawati, R. Y. (2016). Peran Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik: Theoretical Review. *Ecodemica (Jurnal Ekonomi, Manajemen, & Bisnis Universitas Bina Sarana Informatika)*, 4(2), 203–213. <https://doi.org/10.31311/JECO.V4I2.801>
- Banga, W. (2018). *Kajian Administrasi Publik Kontemporer Konsep, Teori dan Aplikasi*. Gava Media.
- Boediono. (2015). *Perpajakan Indonesia*. Diadit Media.
- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik; Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.
- Fauziah, P., Nur, T., & Mulyadi, A. (2019). Implementasi Kebijakan Retribusi Pelayanan Pemakaman dan Pengabuan Mayat di Kota

- Sukabumi. *Spirit Publik (Jurnal Administrasi Publik)*, 14(1), 26–36. <https://doi.org/https://doi.org/10.20961/sp.v14i1.33950>
- Frimayasa, A., & Kamal, F. (2017). Penerapan Pelayanan Prima Untuk Memenuhi. *CAKRAWALA (Jurnal Humaniora Universitas Bina Sarana Informatika)*, 17(2), 179–188. <https://doi.org/https://doi.org/10.31294/jc.v17i2>
- Hidayat, E. S. (2019). Kinerja Pelayanan Birokrasi Dalam Mewujudkan Kepuasan Pelanggan. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2), 43–49. <https://doi.org/DOI:https://dx.doi.org/10.25157/dinamika.v6i2.2260>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.* (n.d.).
- Kussanti, P. D., & Leliana, I. (2017). Dampak Program Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Walikota Depok Bagi Masyarakat. *Jurnal Komunikasi, Universitas Bina Sarana Informatika*, 8(2), 121–125. <https://doi.org/https://doi.org/10.31294/jkom.v8i2.2974>
- Moenir, A. . (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT Bumi Aksara.
- Mukarom, Z., & Laksana, W. M. (2018). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia.
- Mulyadi. (2016). *Sistem Akuntansi*. Salemba Empat.
- Nurdiansyah, A., Andriani, R., & Hastuti, D. P. (2019). Prosedur Administrasi Pelayanan Pemakaman Pada TPU Tegal Alur Unit II Islam Jakarta Barat. *Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen, Universitas Bina Sarana Informatika*, 3(1), 149–156. <https://doi.org/https://doi.org/10.31294/widyacipta.v3i1.5211.g3031>
- Pratama, P. C. (2017). *Kajian Administrasi Umum*. PT Bumi Aksara.
- Rasto. (2015). *Manajemen Perkantoran*. CV Alfabeta.
- Ratminto, & Winarsih. (2016). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, (2009).
- Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 157 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan tata kerja Dinas Pertamanan dan Hutan Kota*.
- Silalahi, U. (2017). *Studi Tentang Ilmu Administrasi Konsep, Teori, dan Dimensi*. Sinar Baru Algensindo.
- Siswandi. (2017). *Administrasi Logistik dan Gudang (Kasus dan Aplikasi Perusahaan)*. Politeknik LP3I.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.* (n.d.).
- Widayani, D., & Fathoni, A. (2017). Analisis Prosedur Pelayanan Administrasi Pendaftaran Veteran Dan Kompetensi Managerial Pengelolaan Staff Di Kantor Kanminvetcad Salatiga. *Journal of Management*, 3(3), 57–66. <file:///C:/Users/hp/Downloads/729-1435-1-SM.pdf>
- Wijaya, D., & Irawan, R. (2018). Prosedur Administrasi Penjualan Pada Usaha Jaya Teknik Jakarta Barat. *Perspektif (Jurnal Ekonomi & Manajemen) Universitas Bina Sarana Informatika*, 16(1), 26–30. <https://doi.org/https://doi.org/10.31294/jp.v16i1.2495>
- Yusmalina, Lasita, & Haqiqi, F. (2020). Analisis Pengaruh Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Terhadap Pendapatan Asli Daerah Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Karimun Periode Tahun 2016-2018. *Jurnal Cafetaria*, 1(1), 13–21. <http://www.ejurnal.universitaskarimun.ac.id/index.php/akuntansi/article/view/66>