

**IMPLEMENTASI PENERBITAN AKTA KEMATIAN SECARA  
DARING DALAM MENINGKATKAN TERTIB  
ADMINISTRASI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA  
PROVINSI JAWA TIMUR**

Dimas Rahmatullah  
NPP 29.0924

Asdaf Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur  
Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil,

Email: 29.0924@praja.ipdn.ac.id

**ABSTRACT**

**Problem/Background (GAP):** The author focuses on the issue of online death certificate issuance in the city of Surabaya which is still relatively new among the Surabaya community so that not a few people do not understand the procedure for issuing death certificates online, besides that people still often ignore the importance death certificate document. **Purpose:** This study aims to analyze the implementation of online death certificate issuance at the Surabaya City Population and Civil Registration Office. **Methods:** This research was conducted using qualitative research methods with data collection techniques, namely observation, interviews, and documentation. Then the data analysis techniques used were data reduction, data presentation and conclusion drawing. **Results/Findings:** The results show that the implementation of online death certificate issuance is good in the dimensions of resources, disposition, and bureaucratic structure. The issuance of death certificates has also been carried out according to the SOP. **Conclusion:** There are several factors that hinder the implementation of online death certificate issuance, such as the communication dimension in terms of the lack of socialization to the community so that there is a lack of public understanding regarding online death certificate issuance. From the existing inhibiting factors, efforts have been made to increase socialization through social media.

**Keywords:** Death certificate, online, and implementation.

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penulis berfokus pada permasalahan penerbitan akta kematian secara daring di Kota Surabaya yang masih terbilang baru di kalangan masyarakat surabaya sehingga tidak sedikit masyarakat yang kurang memahami prosedur bagaimana menerbitkan akta kematian secara daring, selain itu masyarakat masih sering mengabaikan pentingnya dokumen akta kematian. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Implementasi dalam Penerbitan Akta Kematian secara Daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. **Metode:** Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi kemudian teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi penerbitan akta kematian secara daring sudah baik pada dimensi sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Penerbitan akta kematian juga sudah berjalan sesuai SOP. **Kesimpulan:** Terdapat beberapa faktor yang menghambat implementasi penerbitan akta kematian secara daring seperti pada dimensi komunikasi pada hal kurangnya sosialisasi ke masyarakat sehingga kurang pemahaman masyarakat terkait penerbitan akta kematian secara daring. Dari Faktor penghambat yang ada maka muncul upaya yang dilakukan yaitu peningkatan sosialisasi melalui sosial media.

**Kata Kunci : Akta kematian, daring, dan implementasi.**

### I. PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu indikator dalam mewujudkan suatu pemerintahan yang efektif terhadap masyarakat. Sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan badan atau lembaga pemerintah maupun independen yang dibentuk guna memberikan pelayanan publik yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik tidak terlepas dari perkembangan teknologi, dimana segala aktivitas pelayanan publik dipengaruhi perkembangan teknologi.

Indonesia sekarang memasuki era Revolusi industri 4.0. Salah satu konsep pemerintahan dalam penyesuaian perkembangan tersebut adalah dengan melakukan pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring memberikan kekuatan terhadap penerapan teknologi sebagai pelayanan administrasi kependudukan. Sehingga pemerintah mampu menerapkan berbagai program dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 44 ayat (1) dan (2) menjelaskan bahwa (1) Setiap kematian wajib dilaporkan oleh ketua rukun tetangga atau nama lainnya di domisili Penduduk kepada Instansi Pelaksana setempat paling lambat 30 hari sejak tanggal kematian; (2) Berdasarkan laporan sebagaimana dimaksud

pada ayat (1) Pejabat 4 Pencatatan sipil mencatat pada Register Akta Kematian dan menerbitkan kutipan 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.

Kota Surabaya merupakan kota metropolitan terbesar kedua di Indonesia dengan jumlah penduduk 2.970.843 jiwa menurut data base Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri. Sebagai Kota metropolitan Surabaya masih saja terdapat kendala dalam penerbitan dokumen Akta Kematian diantaranya kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap pentingnya Akta Kematian sehingga kebanyakan masyarakat apabila terjadi kematian tidak dilaporkan ke Instansi Pelaksana, kemudian masalah yang lebih krusial adalah padatnya kantor pelayanan membuat masyarakat malas mengantri untuk mengurus dokumen Akta Kematian sehingga tertib administrasi di Kota Surabaya dinilai masih kurang.

Permasalahan tersebut membuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil di Kota Surabaya membuat inovasi pelayanan administrasi kependudukan yaitu pelayanan secara Daring melalui Aplikasi Klampid yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen Akta Kematian. Dengan adanya inovasi pelayanan secara daring melalui Aplikasi Klampid pengurusan dokumen Akta Kematian dapat dilakukan secara online dan dimana saja keperluan masyarakat untuk datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Surabaya saat dokumen Akta Kematian sudah diterbitkan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menunjukkan data penduduk yang mengurus penerbitan Akta Kematian sejak diluncurkan Inovasi aplikasi Klampid dalam beberapa tahun terakhir. Jumlah Akta Kematian tidak sesuai dengan jumlah kematian yang terjadi. ketertiban administrasi di Kota Surabaya belum maksimal, dikarenakan masih banyak masyarakat Surabaya yang belum paham mengenai pentingnya mengurus dokumen Akta Kematian.

## **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil**

Permasalahannya pelayanan daring melalui Aplikasi Klampid kurang disosialisasikan ke masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Sehingga masyarakat di Kota Surabaya gagap teknologi atau tidak mengetahui mekanisme pelayanan penerbitan akta kematian secara daring melalui Aplikasi Klampid. Selain itu, masyarakat Surabaya tidak semua memiliki perangkat komunikasi elektronik, sehingga menghambat dalam implementasi penerbitan Akta Kematian secara daring melalui aplikasi Klampid. Masyarakat pada golongan ini sudah pasti akan mengurus dokumen Akta Kematian secara manual. Tetapi tujuan diciptakan Inovasi melalui Aplikasi Klampid ini untuk mengurangi kekurangan pada sistem pelayanan manual.

Berdasarkan data yang diperoleh penulis mendapatkan beberapa permasalahan dalam penerbitan Akta Kematian secara daring melalui Aplikasi Klampid diantaranya adalah: a) Masyarakat di Kota Surabaya masih banyak yang belum paham mengenai pentingnya Akta Kematian; b) Masih ada masyarakat di Kota

Surabaya yang gagap teknologi sehingga tidak tahu cara mengoperasikan Layanan Aplikasi Klampid; c) Masyarakat disurabaya tidak semua memiliki media elektronik untuk menggunakan layanan Aplikasi Klampid; d) Kurang maksimalnya sosialisasi inovasi Pelayanan Secara Daring dalam penerbitan Akta Kematian melalui Aplikasi Klampid oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya terhadap masyarakat; e) Masyarakat Surabaya masih banyak yang tidak mengurus dokumen Akta Kematian; f) Layanan aplikasi klampid masih sering mengalami kendala, salah satunya sistem sering mengalami gangguan.

### **1.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu dalam konteks implementasi penerbitan akta kematian. Pertama yaitu penelitian yang dilakukan oleh Valentino Mahendra Wicaksono (2021) dengan judul Pelayanan Program SAKTI (Sistem Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi) dalam Pembuatan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Kediri. Menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pendekatan induktif. Penelitian tersebut mengemukakan bahwa Hasil penelitian pelayanan program sakti dalam pembuatan akta kematian , peneliti menyimpulkan dengan menggunakan teori efektivitas ppeneliti menilai pelayanan program sakti dalam pembuatan akta kematian masih belum maksimal karena sarprasasana yang belum maksimal ditambah kurangnya penguasaan pegawai disdukcapil terhadap pemahaman tupoksi semua bidang pekerjaan yg ada pada dinas tersebut membuat pegawai tidak bisa maksimal dalam memberikan pelayanan dari segi masyarakatnya juga kurang akan pengetahuan tentang akta kematian ini sehingga peran dari media sosial masih dipertanyakan dalam tugasnya sebagai media informasi kebijakan pemerinta daerah dalam bidang adminduk sehingga semua ini menyebabkan adminduk gagal mencapai target penuh dalam kepemilikan akta kematian untuk masyarakat yang membutuhkan Penelitian yang dilakukan oleh Luki Iftinaura (2020) dengan judul Efektivitas Program E-Services dalam Penerbitan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pendekatan induktif. Penelitian tersebut mengemukakan bahwa Hasil penelitian ini peneliti menyimpulkan bahwa efektivitas penerbitan Akta Kematian melalui program e-Services di Kota Semarang berjalan dengan baik, dikarenakan kepemilikan Akta Kematian semakin meningkat. Namun kendalannya terbatas nya pegawai di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kota Semarang yang menguasai teknologi berbasis online,serta masyarakat masih banyak yang belum memahami operasionalnya program e-Services. Disdukcapil Kota Semarang sudah melakukan beberapa upaya untuk memaksimalkan program e-Services namun hasilnya belum maksimal,sehingga diperlukan terobosan baru yang lebih kreatif. Penelitian Nindya Alfina (2019) yang berjudul implementasi program pencatatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menemukan bahwa Penerapan Program Pencatatan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang pada dasarnya sudah sesuai dengan apa yang telah diamanatkan oleh undang ± undang dan surat edaran yang di terima dari

pemerintah Pusat yang kemudian seharusnya di disposisikan dan di sosialisasikan kepada pemerintah daerah hingga tingkat kecamatan dan kelurahan. Proses implementasi Program Pencatatan Akta Kematian di Kota Semarang terdiri dari 16 kecamatan yang ada di kota Semarang, dan hingga per tahun 2015 baru mencapai sekitar 20,60% jumlah penduduk Kota Semarang yang memiliki akta kematian dari target yang ditetapkan yaitu sebesar 100% seperti yang tertera di dalam RPJMD Kota Semarang tahun 2015- 2019 (Alfina:2019).

#### **1.4 Pernyataan Kebaharuan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Fokus penelitian ini yaitu upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam implementasi penerbitan Akta Kematian secara daring dengan aplikasi klampid yang berbeda dengan penelitian dari Valentino Mahendra Wicaksono (2021). Dalam penelitian Valentino Mahendra Wicaksono lebih fokus kepada media sosial sebagai upaya penertiban adminduk. Selain itu, penelitian ini berbeda dengan penelitian dari Luki Iftinaura(2020), dalam penelitian tersebut fokus penelitian lebih kepada e-Service sebagai upaya penertiban akta kematian. Sedangkan dalam Alfina (2019) berfokus terhadap penerapan undang-undang dan surat edaran dalam pelaksanaan penertiban akta kematian.

#### **1.5 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi penerbitan Akta Kematian secara daring, untuk mengetahui faktor penghambat dalam implementasi penerbitan Akta Kematian secara daring, dan untuk mengetahui upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam implementasi penerbitan Akta Kematian secara daring.

### **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam menentukan informan digunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling. Teknik observasi yang digunakan menggunakan participant observation, dan dokumentasi yang diperlukan berupa dokumen, arsip serta laporan. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berikut ini merupakan hasil dan pembahasan setiap indikator untuk menjawab rumusan masalah.

#### **3.1 Implementasi Penerbitan Akta Kematian secara Daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya**

Implementasi Penerbitan Akta Kematian Secara Daring Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi di Dinas Kependudukan dan 64 Pencatatan Sipil Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur sudah berjalan dengan baik atau mengalami berbagai kendala di dalam pelaksanaan program tersebut berikut ini penulis mengemukakan hasil analisis fokus magang dalam perspektif teoritis:

- a. Komunikasi. Menurut Edward III dalam Leo Agustino Ph.D (2016:136) terdapat 3 variabel yang dapat mengukur keberhasilan variabel komunikasi yaitu transmisi, kejelasan dan konsistensi. Sosialisasi atau komunikasi dari program Penerbitan Akta Kematian Secara Daring telah dilakukan transmisi atau penyaluran, baik dalam internal lembaga maupun sosialisasi yang dilakukan kepada warga. a komunikasi menjadi penting dalam proses implementasi program karena sebagai alat dan mekanisme bagi aktor-aktor kebijakan (pemerintah dan masyarakat) yang sedang terlibat untuk menjalin interaksi dalam proses pelaksanaan sebuah program pembuatan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya jadi komunikasi atau sosialisasi berkenaan program penerbitan Akta Kematian secara daring sehingga lahir pemahaman yang benar dari semua pihak khususnya masyarakat.
- b. Sumber daya ialah salah satu indikator penting dalam keberhasilan dari kebijakan. Sumber daya menjadi faktor pendorong dalam pelaksanaan dan tercapainya suatu tujuan dalam kebijakan. Adapun beberapa komponen sumberdaya sebagai berikut:
- Staf. Operator yang mengoperasikan Aplikasi Klampid terkhusus di bidang ini sudah ahli dalam bidangnya dan sampai saat ini mampu untuk menhandel semua pelayanan Akta Kematian melalui aplikasi Klampid.
  - Wewenang. Implementasi Aplikasi Klampid ini sudah jelas dalam pembagian tugas dan wewenangnya sehingga pelayanannya dapat berjalan lancar dan memberikan kemudahan bagi masyarakat. Hasil dokumen akan dikirimkan operator ke akun pemohon, dan pemohon akan bisa mencetak sendiri dokumen akta kematian.
  - Informasi. Masih sedikit masyarakat yang belum memahami mekanisme atau prosedur pembuatan akta kematian secara daring ini. Dan masyarakat kurang informasi terkait pemahaman aplikasi klampid ini, hal ini terlihat dari pernyataan masyarakat yang tidak sedikit belum sepenuhnya memahami mekanisme aplikasi klampid ini sehingga memilih untuk datang ke kantor kelurahan langsung.
  - Sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan penerbitan akta kematian secara daring melalui aplikasi klampid ini sudah cukup memadai.
- c. Sikap Pelaksana. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah memiliki komitmen dan kejujuran yang tinggi dalam melakukan penerbitan Akta Kematian secara daring, sikap pelaksana sudah ditunjukkan dengan memiliki komitmen dan kejujurannya dalam melaksanakan kebijakan. Selain itu insentif juga sangat berpengaruh terhadap berjalannya suatu kebijakan agar berjalan baik. Khususnya dalam penerbitan Akta Kematian secara daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. sikap dari pelaksana dalam implementasi program penerbitan Akta Kematian secara daring sudah baik dan sudah memiliki komitmen dan kejujuran yang kuat dalam melaksanakan program.

- d. Struktur Birokrasi. SOP yang dipakai oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya masih mengacu pada Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 6 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan. Struktur Birokrasi sudah berjalan sesuai prosedur yang ada, namun terkadang masyarakat masih kurang paham bagaimana mekanisme penerbitan Akta Kematian secara daring melalui aplikasi klampid. Sehingga diperlukan untuk meningkatkan sosialisasi guna memberikan pemahaman masyarakat.

### **3.2 Faktor Penghambat Dalam Implementasi Program**

Kendala yang ditemui dalam implementasi program Akta Kematian secara daring adalah sebagai berikut:

- a. Kendala Internal. Kemampuan bagian Operator kurang dalam mengatasi masalah karena tidak ada tenaga teknis yang mendampingi jadi harus perlu waktu untuk memanggil teknisi dari luar secara otomatis akan berdampak pada pelayanan. Selanjutnya adalah jaringan internet terkadang juga mengalami gangguan sehingga menyebabkan proses penerbitan akta kematian akan menjadi terhambat dari segi waktu.
- b. Kendala eksternal. Kurangnya pemahaman mengenai pentingnya dokumen akta kematian ini merupakan salah satu alasan yang sering ditemui di masyarakat. Selain itu, masyarakat belum mengurus akta kematian karena belum ada kepentingan. Kemudian terdapat kendala kurangnya pemahaman masyarakat mengenai cara mengurus akta kematian secara daring, sehingga masyarakat lebih memilih minta bantuan pihak kelurahan untuk membantu membuat dokumen akta kematian

### **3.3 Upaya Dinas Dalam Mengatasi Persoalan Penerbitan Akta Kematian Secara Daring Di Kota Surabaya**

Implementasi Penerbitan Akta Kematian secara daring yang dilaksanakan di Kota Surabaya memang belum dapat dikatakan berhasil karena masih ada beberapa kendala-kendala yang ditemui dalam pelaksanaan ini untuk mengatasi persoalan tersebut maka Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya mengemukakan, beberapa upaya sebagai berikut:

- a. Untuk mengatasi kendala internal berupaya untuk meminimalisir gangguan dengan meningkatkan kualitas jaringan yang kita miliki serta kita ini sedang berupaya menyiapkan teknisi yang standby untuk mengatasi gangguan yang terjadi dalam proses pelayanan.
- b. Untuk mengatasi kendala eksternal terutama dalam mengatasi kurangnya pemahaman masyarakat mengenai cara pembuatan akta kematian secara daring ini, diperlukan sosialisasi yang intensip kepada seluruh lapisan masyarakat melalui sosial media instagram, facebook, twitter

### **3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Pelaksanaan Penerbitan Akta Kematian secara daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sudah sesuai dengan peraturan yang ada sesuai dengan yang ditemukan (Alfina:2019) pada penelitiannya. Disdukcapil juga memiliki inovasi guna untuk meningkatkan ketertiban administrasi di Kota Surabaya terutama dokumen akta kematian yaitu membuat pelayanan pembuatan

akta kematian secara daring melalui aplikasi Klampid. Inovasi ini telah mengubah tradisi lama yang dilakukan secara manual kepada yang lebih modern dilakukan dengan memanfaatkan teknologi canggih. Namun penggunaan aplikasi itu masih mengalami kendala pada kualitas yang dimiliki oleh Disdukcapil Kota Surabaya. Sama halnya dengan penelitian Valention Mahendra (2021) bahwa masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki terutama dalam dimensi komunikasi karena perlu ditingkatkan lagi guna meningkatkan pemahaman masyarakat dari segi masyarakatnya juga kurang akan pengetahuan tentang akta kematian ini masih rendah sehingga peran dari media sosial masih dipertanyakan dalam tugasnya sebagai media informasi kebijakan pemerintah daerah dalam bidang adminduk sehingga semua ini menyebabkan adminduk gagal mencapai target penuh dalam kepemilikan akta kematian untuk masyarakat yang membutuhkan. Kendala yang dihadapi juga sama dengan yang ditemukan (Mahendra:2021) pada kurangnya penguasaan pegawai disdukcapil Kota Surabaya terhadap pemahaman teknologi yang menyebabkan diperlukannya teknisi dari luar Disdukcapil Kota Surabaya. Sumber daya manusia merupakan modal yang sangat krusial dalam menentukan perkembangan organisasi ke arah yang lebih maju. Dalam menyikapi hambatan, diharapkan untuk melakukan pendekatan dengan pegawai yang *standby* dan diperlukan sosialisasi secara maksimal secara berkesinambungan layaknya penelitian dari Luki Iftinaura (2020).

#### **IV. KESIMPULAN**

Dalam penelitian ini peneliti dapat menyimpulkan bahwa implementasi penerbitan akta kematian secara daring sudah baik pada dimensi sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Penerbitan akta kematian sudah berjalan sesuai SOP, pegawai sudah sesuai memiliki kompetensi di bidangnya. Pada dimensi komunikasi perlu ditingkatkan lagi guna meningkatkan pemahaman masyarakat. Faktor penghambat bagi masyarakat dalam penerbitan akta kematian secara daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya: a) Kurang maksimalnya sosialisasi kepada masyarakat terkait penerbitan akta kematian secara daring. Kualitas sosialisasi yang dilakukan masih kurang maksimal pemberian informasi melalui sosial belum cukup; b) Pemahaman dan kesadaran masyarakat terkait penerbitan akta kematian secara daring masih kurang; dan c) Kualitas jaringan yang dimiliki kurang baik yang menyebabkan terhambatnya proses penerbitan akta kematian secara daring. Serta kurangnya teknisi yang *standby* untuk memperbaiki kendala software maupun hardware. Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk mengatasi hambatan ini antara lain: a) Memberikan pendekatan kepada masyarakat melalui pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang *stand by* di kantor kelurahan; b) Meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat melalui sosialisasi; dan c) meningkatkan kualitas jaringan di serta menyiapkan teknisi yang *stand by* di area pelayanan penerbitan akta kematian secara daring. Guna meningkatkan pelayanan maka disarankan untuk lebih meningkatkan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat, mengadakan kunjungan atau studi banding dengan kota lainnya, dan melengkapi fasilitas jaringan internet pada Disdukcapil Kota Surabaya.



**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan secara apa adanya dan menggunakan modal yang terbatas dari bantuan keluarga penulis.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan penertiban akta kematian secara daring dalam meningkatkan tertib administrasi untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukkann kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang telah membantu dan mensukseskan pelaksanaan kegiatan penelitian ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku

- Agustino, Leo. 2016. Dasar-dasar Kebijakan Publik. Alfabeta Bandung Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Asep Syamsul M. Romli. 2012. Jurnalistik Online: Panduan Mengelola Media Online. Bandung. : Nuansa Cendikia.
- Siswosoediro, Henry S. Dian, Veronika. 2008. Mengurus Surat-Surat Kependudukan (Identitas Diri). Jakarta: Transmedia Pustaka.
- Ripa'i, Ahmad; Putri, Anya Risnawati Soerya. 2018. Pencatatan Sipil. Sumedang: IPDN.
- Hasan Erliana. 2014. Filsafat Ilmu dan Metodologi Penelitian Ilmu Pemerintahan. Bogor Ghalia Indonesia:Hayatulfajri.
- Masyhuri dan M.Zainuddin. 2008. Metodologi Penelitian : Pendekatan Praktis dan Aplikatif. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. 2016. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta.
- Irawan, Prasetya. 2000. Logika dan Prosedur Penelitian. Jakarta: Penerbit STIIA-LAN Press.
- Noor, Juliansyah. 2016. Metodologi Penelitian. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Puspito, dkk. 2016. Filosofi Pelayanan Publik : Buramnya Wajah Pelayanan Menuju Perubahan Paradigma Pelayanan Publik. Jakarta: Setara. Kountur, Ronny. 2009. Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis. Jakarta: Buana Printing.
- Afrizal. 2014. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Cresswell, John W. 2016. Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Simangungsong, Fernandes. 2016. Metodologi Penelitian Pemerintahan. Bandung: Alfabeta
- Silalahi, Ulber. 2010. Metode Penelitian Sosial. Bandung: PT Refika Aditama.

Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press

**Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia

Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring

Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 6 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

**Sumber Lain**

<https://disdukcapil.pontianakkota.go.id/peristiwa-penting-dalamadministrasi-kependudukan>

