

PELAYANAN AKTA KEMATIAN MELALUI WHATSAPP PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MINAHASA PROVINSI SULAWESI UTARA

Mariono Sujai

NPP.29.1516

Asdaf Kabupaten Minahasa, Provinsi Sulawesi Utara

Program Studi Kependudukan dan Catatan Sipil

Email : mariono.sujai10@gmail.com

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): Public services are important for the creation of good and easy service quality. Interference with internet network, mileage and public awareness are inhibiting factors in the service of making death certificates. Based on the problems faced in the field, the Minahasa Regency Population and Civil Registry Service created a death certificate service program through the WhatsApp application. **Purpose:** This study aims to analyze the death certificate service through WhatsApp during the Covid-19 pandemic, the inhibiting factors, efforts and what can be done by the Department of Population and Civil Registration, Minahasa Regency, North Sulawesi Province in accelerating Death Certificate Services through WhatsApp. **Method:** used is descriptive research with a qualitative approach. Data collection techniques used are interviews, observation, and documentation. The data were analyzed through the stages of data reduction, data presentation and drawing conclusions/verification. **Results/Findings:** The results show that the implementation of the WhatsApp application program in making death certificates in Minahasa Regency has been going well. It is proven by the 5 dimensions used there are still shortcomings in its implementation. Constrained by internet and network access, socialization that does not meet the elements of society, slow response to messages and lack of community insight into evaluations for maximizing population document services through the WhatsApp application. **Conclusion:** In this study, the author suggests increasing bandwidth in order to increase the internet network, further improve the response of officers, and socialize the procedures for serving population documents through the WhatsApp application.

Keywords: Service, Death Certificate, WhatsApp Application

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Pelayanan publik merupakan hal yang penting bagi terciptanya kualitas pelayanan yang baik dan memudahkan. Gangguan jaringan internet, jarak tempuh dan kesadaran masyarakat merupakan faktor penghambat dalam pelayanan pembuatan akta kematian. Berdasarkan permasalahan yang dihadapi dilapangan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa membuat sebuah program pelayanan akta kematian melalui aplikasi WhatsApp. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan akta kematian melalui WhatsApp pada masa pandemi Covid-19, faktor penghambat, upaya dan hal apa yang dapat dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara dalam mempercepat Pelayanan Akta Kematian melalui WhatsApp. **Metode:** Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program penggunaan aplikasi WhatsApp dalam pembuatan akta kematian di Kabupaten Minahasa sudah berjalan dengan baik. Dibuktikan dengan 5 dimensi yang digunakan masih ada kekurangan dalam pelaksanaannya. Terkendala oleh akses internet dan jaringan, sosialisasi yang belum memenuhi elemen masyarakat, respon balasan pesan yang lambat serta kurangnya wawasan masyarakat menjadi evaluasi untuk memaksimalkan pelayanan dokumen kependudukan melalui aplikasi WhatsApp. **Kesimpulan:** Dalam penelitian ini, Penulis menyarankan untuk penambahan bandwidth guna peningkatan jaringan internet, lebih meningkatkan respon petugas, serta mensosialisasikan tata cara pelayanan dokumen kependudukan melalui aplikasi WhatsApp.

Kata Kunci: Pelayanan, Akta Kematian, Aplikasi WhatsApp

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik menjadi tolak ukur bagi kinerja pemerintah. Masyarakat dapat memberikan penilaian kinerja dari pemerintah dilihat dari pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah (Pemerintah Republik Indonesia, 2009). Dalam pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu terdapat administrasi kependudukan. Dalam praktiknya administrasi kependudukan sering kali ditemukan beberapa kendala yang terjadi seperti sulitnya melakukan pengurusan dokumen, waktu yang dibutuhkan untuk mengurus dokumen yang cenderung lama, banyaknya pungutan liar dari oknum yang tidak bertanggung jawab untuk mempercepat pengurusan dokumen administrasi kependudukan dan belum adanya kesadaran dari pemerintah untuk merubah sistem yang ada (K. & Lituhayu, 2017). Pemerintah Kabupaten Minahasa sebagai wilayah administrasi yang tertib terus berupaya untuk meningkatkan administrasi kependudukan dalam meningkatkan kesadaran kepada masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan (Komentar Redaksi, 2021).

Dalam meningkatkan kesadaran masyarakat pemerintah Kabupaten Minahasa khususnya pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terus melakukan terobosan baru yang menjadi langkah bagi pemerintah dalam tertib administrasi kependudukan. Apalagi di masa pandemi ini adanya pengurangan mobilitas yang membuat masyarakat cenderung untuk tidak berkeinginan mengunjungi kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa. Maka pemerintah perlu mencari jalan keluar agar pandemi tidak menjadi penghalang bagi pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa, dari pelayanan administrasi kependudukan yang ada seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Kematian, Akta Kelahiran, dan administrasi lainnya yang paling sedikit dalam melakukan pengurusan ialah akta kematian.

Berikut merupakan data penerbitan akta kematian tahun 2017-2020 Kabupaten Minahasa :

Tabel 1.1
Data Penerbitan Akta Kematian Tahun 2017-2020 Kabupaten Minahasa

No	Bulan	2017	2018	2019	2020
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Januari	121	169	442	370
2	Februari	98	192	413	313
3	Maret	106	182	413	326
4	April	106	165	384	324
5	Mei	111	145	375	279
6	Juni	89	126	341	381
7	Juli	144	121	302	366
8	Agustus	149	125	365	355
9	September	140	148	324	380
10	Oktober	179	458	329	335
11	November	177	357	285	369
12	Desember	96	313	290	410
Total		1516	2501	4164	4208

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa tahun 2021

Dilihat dari pentingnya pengurusan akta kematian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa mengeluarkan Surat Edaran Pemerintah Daerah Kabupaten Minahasa nomor 800/065/Sekt./Dukcapil tentang Kebijakan Pengurusan Dokumen Kependudukan dalam rangka Pencegahan Penularan COVID-19 (Redaksi Sulut, 2020). Berdasarkan surat edaran tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa melakukan inovasi untuk meningkatkan pelayanan pada administrasi kependudukan. Inovasi pelayanan online yang dimaksud yaitu program layanan pada Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui aplikasi WhatsApp. Tujuan dari program ini ialah untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya kepengurusan dokumen kependudukan seperti akta kematian. Program pelayanan online melalui aplikasi WhatsApp merupakan program pelayanan yang dilakukan tanpa harus bertatap muka dan hanya melakukan pelayanan lewat pesan singkat.

Pelayanan online melalui WhatsApp memberikan kemudahan bagi masyarakat. Kegunaan dari aplikasi online ini antara lain dapat meningkatkan pelayanan dengan cepat dan mudah diperoleh. Masyarakat tidak harus bertemu langsung dengan petugas pengurusan akta kematian, dapat menghemat biaya transportasi, memberi kemudahan bagi masyarakat yang tinggal jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan lebih efisien waktu. Program pelayanan online melalui WhatsApp pada kepengurusan akta kematian masyarakat yang tadinya tidak memiliki kesadaran untuk melakukan pengurusan akta kematian karena sudah mengetahui kemudahan itu maka masyarakat tertarik untuk mengurus dokumen akta kematian.

Namun, pada kenyataannya pelayanan online melalui WhatsApp ini masih banyak menemukan kendala diantaranya dari kemudahan yang ada tidak dipungkiri bahwa banyak penipuan mengatasnamakan pengurus atau aparat yang melayani pendataan dalam pengurusan akta kematian. Hal tersebut dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggungjawab sehingga dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Selain itu, adanya ketidakpuasan masyarakat karena proses balasan pesan yang cenderung lama atau respon petugas layanan yang lambat. Selanjutnya, pelayanan online melalui WhatsApp kurang bisa dipertanggungjawabkan karena pengawasan yang berkurang sehingga proses layanan bisa menimbulkan kecurangan dari petugas yang memanfaatkan kesempatan. Kemudian, tidak semua orang memiliki handphone ataupun bisa menggunakan media sosial maka dari itu kurangnya sosialisasi dapat menghambat dalam proses layanan. Dari permasalahan yang terjadi pada pelayanan pengurusan akta kematian berbasis online melalui WhatsApp peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut dan berharap adanya upaya untuk menangani masalah yang ada. Penulis ingin meneliti lebih dalam mengenai penerapan dari pelayanan online yang sudah berjalan apakah sudah sesuai harapan dan faktor apa saja yang menjadi penghambat sehingga muncul permasalahan diatas.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan yang berkaitan dengan Pelayanan akta kematian melalui whatsApp pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara yaitu pada pengurusan dokumen akta kematian masyarakat cenderung tidak menyadari pentingnya pembuatan akta kematian. Masyarakat mengurus akta kematian pada saat dibutuhkan saja ketika ada kepentingan yang mempersyaratkan akta kematian. Hal ini dikarenakan kurangnya pemahaman dan kesadaran dari masyarakat. Jika akta kematian tidak diurus maka akan berdampak pada peningkatan jumlah penduduk. Semakin tinggi jumlah penduduk maka akan menyebabkan data kependudukan tidak akurat. Selain itu, jika pengurusan akte

kematian tidak dilakukan maka ahli waris akan mengalami kesulitan dalam mengurus dokumen. Pengurusan dokumen tersebut meliputi pembagian warisan, cerai mati, pengurusan dana pensiun duda atau janda, klaim asuransi dan iuran BPJS akan mengalami kendala. Maka dari itu penting bagi masyarakat untuk mengurus akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selanjutnya, pada masa pandemi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa membuat inovasi pelayanan online melalui WhatsApp, yang dapat meningkatkan kepengurusan dokumen akta kematian. Namun, pelaksanaannya masih banyak menemukan kendala diantaranya dari kemudahan yang ada tidak dipungkiri bahwa banyak penipuan mengatasnamakan pengurus atau aparat yang melayani pendataan dalam pengurusan akta kematian. Hal tersebut dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggungjawab sehingga dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Selain itu, adanya ketidakpuasan masyarakat karena proses balasan pesan yang cenderung lama atau respon petugas layanan yang lambat. Pelayanan online melalui WhatsApp kurang bisa dipertanggungjawabkan karena pengawasan yang berkurang sehingga proses layanan bisa menimbulkan kecurangan dari petugas yang memanfaatkan kesempatan. Kemudian, tidak semua orang memiliki handphone ataupun bisa menggunakan media sosial maka dari itu kurangnya sosialisasi dapat menghambat dalam proses layanan.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, penelitian dari Musabry tahun 2020 yang berjudul Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan akta kematian online melalui aplikasi keuntungan relative kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati Kota Makassar (Musabri, 2020). Perbedaan dengan peneliti terletak pada aplikasi yang digunakan, penulis menggunakan aplikasi media sosial WhatsApp.

Penelitian Faris anan, Itok Dwi Kurniawan Faris tahun 2021 yang berjudul Inovasi Pelayanan Besuk Kiamat di Pemerintah Kota Surakarta dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa program besuk kiamat sudah efektif (Faris, 2021). Perbedaan dengan penelitian peneliti terletak pada Variabel yang digunakan dari penelitian ini fokus pada efektifitas dan metodenya menggunakan campuran, sedangkan penulis menggunakan kualitatif dan variabel inovasi.

1.3 Tujuan

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan akta kematian melalui WhatsApp pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara. Kemudian, untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor penghambat dan upaya dari pelayanan akta kematian melalui WhatsApp pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara. Selain itu juga dapat memberikan rekomendasi

percepatan pelayanan akta kematian melalui WhatsApp bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara.

II. METODE

Peneliti menetapkan Pendekatan Penelitian penelitian kualitatif deskriptif. Teknik menentukan informan yang peneliti gunakan yaitu teknik purpose sampling dan teknik snowball sampling (Sugiyono, 2012). Dalam memilih informan peneliti memilih 6 informan yang terdiri dari Kepala Dinas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa, Kepala Bidang Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan, Seksi Perubahasan status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian, Seksi Inovasi Pelayanan dan Masyarakat. Selanjutnya, Peneliti melakukan pengumpulan data. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara, observasi dan studi dokumentasi (Sugiyono, 2019). Setelah data dikumpulkan maka akan dilakukan analisis data. Analisis data ini mengadaptasi pendapatnya sugiyono. Setelah data dikumpulkan maka akan masuk ke tahap analisis data yang meliputi reduksi data, penyajian data dan conclusion drawing/ verification (Simangunsong, 2016).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pelayanan akta kematian melalui WhatsApp pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara

3.1.1 Reliability (Keandalan)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi (Jayanti, 2016).

a. Kecermatan

Kecermatan menjadi aspek yang penting dalam memenuhi kriteria Reliability. Analisis dari hasil wawancara tersebut memberikan kesimpulan jika Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Minahasa sudah menerapkan kecermatan dalam melayani masyarakat maupun pekerjaannya. Kecermatan memang dibutuhkan dalam pelayanan. Jika tidak cermat maka data bisa salah dan kurang sesuai. Pelayanan melalui WhatsApp ini di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa sudah cukup bagus.

b. Standar pelayanan yang jelas

Standar pelayanan merupakan tolok ukur yang digunakan untuk mengukur suatu pelayanan sesuai pedoman pelayanan dengan beberapa kriteria pelayanan yang baik, berkualitas, cepat, mudah terukur dan terjangkau. Suatu pelayanan

harus jelas dan sesuai dengan prosedur. Analisis dari hasil wawancara tersebut memberikan kesimpulan bahwasannya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Minahasa sudah mempunyai standar pelayanan yang jelas dan baik. Hal ini dikarenakan adanya sejumlah aturan yang menjadi patokan bagi pegawai untuk dapat melayani masyarakat dengan baik. Jika tidak ada aturan yang dapat dituju maka akan sulit sebagaimana pelayanan yang tidak terarah.

c. Kemampuan alat bantu layanan

Alat bantu pelayanan merupakan suatu aspek yang penting. Aspek ini merupakan aspek penunjang dalam keberhasilan suatu pelayanan. Analisis dari hasil wawancara tersebut memberikan kesimpulan jika Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Minahasa dalam pemenuhan alat bantu dalam pelayanan sudah memadai dalam bentuk pelayanan melalui *WhatsApp* namun dalam segi pelayanan melalui aplikasi ataupun pengurusan langsung mungkin masih kekurangan laptop ataupun Komputer. Untuk dapat mengantisipasi kekurangan memang sudah bagus menggunakan aplikasi melalui *WhatsApp* yang memang hanya dengan menggunakan alat bantu berupa *handphone*. Alat bantu ini akan lebih menghemat biaya dari kantor dan juga semua pegawai memiliki *handphone*.

d. Keahlian Petugas

Kemampuan dan keahlian petugas dalam pelayanan dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam mengoperasikan melalui aplikasi *WhatsApp* itu tidak mengalami kesulitan. Analisis dari hasil wawancara tersebut memberikan kesimpulan bahwa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa dari kemampuan sumber daya manusianya sudah kompeten dan memadai. Kemampuan dari para pegawai juga dibekali dengan sosialisasi yang secara rutin dilakukan. Hal ini memberikan penguasaan akan penggunaan aplikasi maupun pemahamannya akan lebih mudah untuk dimengerti. Sehingga proses pelayanan akan semakin memenuhi kepuasan masyarakat pengguna.

3.1.2 Responsiveness (Ketanggapan)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono (2012 : 175) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

a. Respon pelanggan

Respon pelanggan mempunyai peranan penting dalam proses pelayanan. Jika pelanggan memberikan respon yang baik mengenai pelayanan yang dilakukan berarti petugas telah berhasil memberikan pelayanan yang baik. Berdasarkan hasil data observasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. Respon petugas terhadap pelanggan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Minahasa petugas menyapa setiap pelanggan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. Analisis dari hasil wawancara tersebut memberikan kesimpulan bahwa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa dari petugasnya memberikan respon yang baik. Namun terkadang pada balasan chat WhatsApp dari petugas dalam responnya masih tergolong lama. Tapi secara pelayanan yang ada sudah memberikan respon yang baik dan ramah.

b. Pelayanan cepat dan tepat

Pelayanan yang cepat dan tepat termasuk dalam pelayanan prima yang ideal. Para pelanggan akan merasa puas jika dapat terlayani dengan cepat oleh petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. Analisis dari hasil wawancara tersebut memberikan kesimpulan bahwa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa dari petugasnya memberikan pelayanan yang lumayan cepat jika pelanggan ataupun masyarakat juga dapat melengkapi persyaratan dokumen yang dibutuhkan. Jika pelayanan cenderung lama mungkin karena ada data dari pelanggan yang belum lengkap sehingga belum bisa diproses.

c. Pegawai tepat waktu

Kedisiplinan merupakan sebuah kunci dari kualitas kinerja instansi pemerintahan yang baik. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa menekankan kepada kedisiplinan pegawai mulai dari ketepatan waktu dalam berangkat bekerja maupun ketepatan waktu dalam memenuhi setiap target yang harus dipenuhi oleh setiap pegawai. Pegawai yang tepat waktu dalam bekerja berarti pegawai yang siap untuk melayani masyarakat.

3.1.3 Assurance (Jaminan dan Kepastian)

Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun (Jayanti, 2016).

a. Jaminan tepat waktu

Jaminan ketepatan waktu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa saat ini belum ada, hanya saja pada saat pelanggan atau masyarakat memenuhi setiap persyaratan maka ketepatan waktu dalam proses pelayanan akan disegerakan. Selagi masyarakat atau pelanggan masih belum memenuhi semua persyaratan maka tidak akan menjamin prosesnya akan tepat waktu. Analisis dari hasil wawancara tersebut memberikan kesimpulan bahwa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa bahwa belum ada jaminan yang pasti dalam ketepatan waktu. Hanya saja tepat waktu dalam pelayanan masih diusahakan jika persyaratannya memenuhi standar

pelayanan. Ketepatan waktu juga akan berjalan jika adanya korelasi yang baik anatar petugas dan pelanggan.

b. Jaminan kepastian biaya

Jaminan kepastian biaya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa sampai saat ini pelayanan yang ada tidak dipungut oleh biaya sama sekali. Masyarakat dapat mengurus segala sesuatu terkait kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Minahasa secara gratis tanpa dipungut biaya. Analisis dari hasil wawancara tersebut memberikan kesimpulan bahwa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa belum ada jaminan yang pasti dalam biaya. Biaya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa tidak dipungut sama sekali. Maka dari itu masyarakat dari kalangan apapun dapat terlayani dengan baik tanpa biaya.

3.1.4 Empathy (Perhatian)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan. Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.

a. Mendahului kepentingan

Pelanggan dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa sesuai dengan apa yang menjadi prioritas dalam memberikan pelayanan adalah dengan selalu mengutamakan pelanggan. Setiap yang diinginkan oleh pelanggan haruslah mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan keinginan dari pada pelanggan tersebut. Dari data observasi yang menunjukkan sikap dari Staff di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa yang memberi salam, sopan dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat menjadikan hal penting dari sistem pelayanan yang berorientasi pada pelanggannya.

b. Melayani dengan sikap ramah

Pelayanan yang ramah menjadi prioritas utama bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. Melayani dengan sepenuh hati menjadi tanggung jawab dari setiap petugas. Melalui pelayanan *online* menunjukkan keramahan melalui balasan pesan *online* yang ramah dengan kata sapaan dan respon yang baik. Analisis dari hasil wawancara tersebut memberikan kesimpulan bahwa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa sudah ramah. Bagi pegawai memang sudah tuntutan dalam

melayani masyarakat dengan ramah. Keuntungannya masyarakat merasa nyaman baik pelayanan *online* maupun *offline*.

c. Tidak diskriminasi

Sistem pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya menerapkan prinsip yang sama pada setiap pelanggan yang datang. Semua pelanggan dianggap memiliki kedudukan yang sama. Analisis dari hasil wawancara tersebut memberikan kesimpulan bahwa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa tidak ada diskriminasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa sangat menekankan dan berprinsip pada KKN maksudnya tidak ingin terjadi korupsi, kolusi dan nepotisme diantara pegawai kepada pelanggan. Hal ini menunjukkan semua petugas memberikan pelayanan kepada pelanggan tanpa membedakan status dan kedekatan sosial.

d. Menghargai pelanggan

Pelayanan publik yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu selalu melayani dan menghargai setiap pelanggan yang meminta pelayanan ke loket-loket pelayanan. Berdasarkan observasi menunjukkan bagaimana setiap pelanggan mesti akan mendapatkan pelayanan dari para pegawai. Analisis dari hasil wawancara tersebut memberikan kesimpulan bahwa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa dimana antara masyarakat dan petugas ada sikap saling menghargai satu sama lain. Bentuk menghargai perlu selalu ditingkatkan kesadarannya dari petugas yang melayani itu sendiri. Saling menghargai merupakan bentuk dari keberhasilan sebuah pelayanan yang ramah dan sikap sopan santun dalam pelayanan.

3.1.5 Tangible (Bukti Fisik)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat (Jayanti, 2016).

a. Penampilan petugas

Penampilan mencerminkan kesiapan petugas dalam melayani pelanggan. Penampilannya baik maka petugas sudah siap menyapa pelanggan dengan percaya diri akan penampilannya. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti dilapangan terlihat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Minahasa sudah cukup rapi terlihat dari cara berpakaian dan penampilannya.

Analisis dari hasil wawancara tersebut memberikan kesimpulan bahwa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa penampilan petugas baik itu petugas pelayanan maupun pegawai yang lain sudah cukup rapi dan sopan. Penampilan petugas sudah cukup menggambarkan kepedulian petugas untuk merawat diri dan mementingkan penampilannya untuk memuaskan pelanggan. Penampilan juga membuat kepercayaan diri dari petugas meningkat.

b. Kenyamanan tempat

Kenyamanan tempat menjadi yang utama bagi kepuasan pelanggan dan juga kenyamanan dari para petugas pelayanan. Ketika masuk kehalaman Kantor di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa halamannya cukup untuk menampung kendaraan baik itu bermotor maupun mobil. Dari sisi halaman lumayan bersih namun agak kurang di penataannya. Berdasarkan observasi di dalam kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa juga ada semacam kantin yang menjual perlengkapan surat menyurat, seperti amplop dan lain-lain. Ada satu hal yang nyaman bagi pelanggan ketika masuk kedalam Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa yakni ruang tunggu pelayanan pada saat ini panas sehingga banyak pelanggan yang kurang nyaman dengan ruang tunggu yang kecil. Analisis dari wawancara tersebut memberikan kesimpulan bahwa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa perlu ditata kembali agar supaya pelanggan tidak merasa bosan dan gerah ketika ada dalam ruangan.

c. Kemudahan proses layanan

Kemudahan proses pelayanan menjadi yang utama dalam proses pelayanan yang baik. Pada pelayanan *online* melalui *WhatsApp* kemudahan proses pelayanan dapat dilihat dari hanya dengan mengirim pesan lewat *WhatsApp* lalu di akan dibalas pesan oleh petugas jika sudah selesai dalam pengurusan. Setelah pengurusan selesai maka pelanggan dapat langsung menuju ke kantor untuk mengambil data kependudukan yang telah diurus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui *online*. Analisis dari hasil wawancara tersebut memberikan kesimpulan bahwa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa bahwa proses pelayanan memberikan kemudahan bagi pelanggan. Kemudahan di dapat ketika *online*. Pelanggan tidak perlu repot untuk pergi bolak balik dan menunggu lama di kantor tapi hanya mengirim pesan melalui *WhasApp* dapat dengan mudah.

d. Kedisiplinan pegawai

Kedisiplinan merupakan sebuah kunci dari kualitas kinerja instansi pemerintahan yang baik. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa menekankan kepada kedisiplinan pegawai mulai dari ketepatan waktu dalam berangkat bekerja maupun ketepatan waktu dalam memenuhi setiap target yang harus dipenuhi oleh setiap pegawai. Pegawai yang tepat waktu dalam bekerja berarti pegawai yang siap untuk melayani masyarakat

dan berangkat ke kantor setiap jam kerja artinya berada di kantor pada jam kantor. Hasilnya pegawai sudah cukup tepat waktu dalam berangkat menuju ke kantor dan siap melayani pelanggan atau masyarakat. Kemudian dari daftar hadir pegawai juga sudah memenuhi standar kalau pegawai sudah cukup memiliki jam kerja yang produktif dan selalu berada di tempat kerja ketika bekerja.

e. Penggunaan alat bantu

Alat bantu pelayanan merupakan suatu aspek yang penting. Aspek ini merupakan aspek penunjang dalam keberhasilan suatu pelayanan. Pelayanan dapat berjalan dengan baik jika sarana prasarana sudah cukup memadai. Sarana prasarana pendukung dalam pelayanan mempengaruhi kecepatan dalam pelayanan. Apalagi dengan adanya pelayanan melalui aplikasi *WhatsApp* yang dapat memudahkan pemenuhan alat bantu layanan dengan menyediakan *handphone* sebagai penunjang. Analisis dari hasil wawancara tersebut memberikan kesimpulan jika Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Minahasa dalam pemenuhan alat bantu dalam pelayanan sudah memadai dalam bentuk pelayanan melalui *WhatsApp* namun dalam segi pelayanan melalui aplikasi ataupun pengurusan langsung mungkin masih kekurangan laptop ataupun Komputer. Untuk dapat mengantisipasi kekurangan memang sudah bagus menggunakan aplikasi melalui *WhatsApp* yang memang hanya dengan menggunakan alat bantu berupa *handphone*. Alat bantu ini akan lebih menghemat biaya dari kantor dan juga semua pegawai memiliki *handphone*.

3.2 Faktor penghambat dalam pelayanan akta kematian melalui WhatsApp pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara

Dalam pelaksanaan program pelayanan akta kematian melalui *WhatsApp* pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa dalam pelaksanaannya masih menemui beberapa kendala. Kendala yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan perlu diperhatikan lagi dan lebih ditingkatkan. Hambatan maupun kendala yang ada tidak lepas dari teori pelayanan menurut (Zerhaml, Parasuraman dan Berry dalam Rauf 2014). Pelayanan menurut parasuraman memiliki 5 indikator di dalamnya yaitu Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangible.

Hasil analisis dari wawancara yang ada sebagian besar rata-rata karena terkendala oleh akses internet dan jaringan, sosialisasi yang belum memenuhi semua elemen masyarakat dan respon balasan pesan. Hal ini menjadi kendala atau faktor penghambat dari pelayanan akta kematian melalui *WhatsApp*. Hasil observasi mengenai yang dilakukan peneliti melalui pengamatan di lapangan sebenarnya sudah ada wifi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya jaringannya kadang masih kurang dan untuk akses internet lebih ke akses internet dari masyarakat yang mungkin masih kurang. Pengamatan yang peneliti lakukan juga melihat tulisan pelayanan online melalui *WhatsApp* di penelusuran google

3.3 Upaya yang dilakukan aparaturn pemerintah atau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan akta kematian melalui WhatsApp pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara

Beberapa upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti sebagai berikut :

1. Memperbaiki Jaringan internet

Jaringan internet menjadi hal yang pokok dalam pelayanan *online*. Pelayanan *online* tanpa jaringan internet akan menyebabkan terhambatnya seluruh rangkaian pelayanan. Maka dari itu diperlukan suatu jaringan yang baik untuk meningkatkan pelayanan *online* yang ada. Hasil wawancara yang dari pihak masyarakat dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa ini sama – sama ingin memperbaiki jaringan yang ada. Masyarakat berharap pemerintah bisa membantu untuk jaringan yang baik dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa juga berupaya untuk mewujudkannya segera. Sebagai langkah upaya dalam mencegah kendala jaringan dalam pelayanan online.

2. Sosialisasi terkait pelayanan *online* melalui *WhatsApp*

Sosialisasi terkait pelayanan *online* perlu dilakukan. Sosialisasi menjadi upaya yang memberikan dampak baik pada masyarakat supaya masyarakat dapat lebih paham apa yang mesti dilakukan ketika ingin mengurus dokumen kependudukan tanpa harus pergi ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. Sosialisasi ditujukan agar tidak terjadi miss komunikasi diantara masyarakat dan petugas pelayanan ketika melakukan pelayanan. Jadi sebaiknya pelayanan terbaik lewat *online* itu perlu di sosialisasikan. Hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa dapat diketahui bahwa sosialisasi belum dapat merata ke seluruh masyarakat yang ada di Kabupaten Minahasa. Oleh sebab itu sosialisasi perlu dilakukan ke seluruh elemen masyarakat di Minahasa. Hal ini penting dilakukan karena sosialisasi memang penting untuk meningkatkan pelayanan *online* dan kesadaran masyarakat untuk pentingnya pengurusan akta kematian.

3. Meningkatkan responsiveness

Respon yang baik kepada masyarakat menjadi upaya yang perlu dilakukan dalam rangka meningkatkan pelayanan yang ramah kepada masyarakat lewat tanggapan yang baik kepada masyarakat. Upaya yang perlu dilakukan ialah lebih meningkatkan cepat tanggap dan respon dari petugas untuk melayani masyarakat walaupun melalui *online* sekalipun. Hal ini dapat mendorong masyarakat untuk merasa terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan petugas. Hasil wawancara yang telah dilakukan dapat dikatakan masyarakat butuh pelayanan dengan respon petugas yang baik maka upaya yang dibutuhkan dengan memberikan respon yang baik dan cepat tanggap kepada masyarakat. Hal ini tercermin dari keramahan dan balasan chat dari petugas pelayanan *online* melalui *WhatsApp*. Perlu dilakukan

peningkatan lagi agar masyarakat lebih terpuaskan dengan adanya pelayanan *online*.

4. Meningkatkan kualitas Sumber daya manusia

Peningkatan sumber daya manusia aparatur memang menjadi hal pokok baik itu dalam pelayanan maupun pekerjaan lain. Sudah semestinya pegawai yang bertugas dalam pelayanan memiliki kompetensi yang baik. Upaya yang dilakukan dengan meningkatkan pelayanan yang ada. Jika sumber daya manusianya meningkat maka akan meningkatkan pelayanan dan petugas lebih mengetahui apa yang seharusnya dibutuhkan oleh masyarakat. Hasil wawancara dapat diketahui bahwa untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia diperlukan buku pedoman maupun pelatihan guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. Maka dari itu sudah sewajarnya ada pelatihan ataupun studi banding ke Instansi lain yang memiliki prospek bagus dalam kualitas pelayanannya supaya bisa dijadikan contoh dan belajar. Hal ini menjadi upaya yang penting bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa.

3.4 Hal apa yang dapat dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara dalam mempercepat Pelayanan Akta Kematian melalui WhatsApp

Ada hal yang menjadi rekomendasi dari peneliti yang dapat dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa dalam mempercepat pelayanan akta kematian melalui *WhatsApp* sebagai berikut :

1. Memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya akta kematian dan adanya pelayanan online melalui *WhatsApp*.

Sosialisasi dilakukan dalam rangka memberikan informasi kepada masyarakat mengenai pentingnya untuk mengurus akta kematian. Terlebih lagi banyak data kematian yang masih belum sesuai dikarenakan banyak masyarakat yang sudah meninggal tetapi datanya masih tercatat hidup jadi pengurus dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa kesulitan untuk validasi data dengan kondisi realita di lapangan. Saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa telah berupaya dengan menyediakan pelayanan yang lebih praktis dengan melalui *WhatsApp*. Oleh karena itu, masyarakat juga perlu mengetahui pelayanan yang telah disediakan dengan diberikan sosialisasi.

2. Membuat pos pelayanan di setiap kecamatan untuk mempermudah akses masyarakat dalam mengurus kependudukan khususnya pada pengurusan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa.

Pos pelayanan di setiap kecamatan dilakukan untuk mempermudah akses masyarakat dalam mengurus akta kematian. Walaupun pada saat ini sudah ada pelayanan melalui *WhatsApp*. Namun masih banyak masyarakat yang belum mengetahuinya, maka dari itu juga dengan adanya pos pelayanan di kecamatan diharapkan dapat memberikan informasi terkait pelayanan kependudukan

khususnya pengurusan akta kematian. Di samping itu ketika data sudah jadi juga bisa diantar ke pos kecamatan sehingga masyarakat hanya mengambil di kecamatan ataupun mendapat informasi dari kecamatan saja sudah cukup dibanding harus memakan waktu dan biaya yang harus pulang pergi ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa yang aksesnya tidak semua masyarakat dapat menjangkau dalam jarak yang dekat.

3.5 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelayanan akta kematian melalui whatsapp pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara sudah berjalan dengan baik. Ada 6 indikator yang digunakan dalam penelitian ini yang menjelaskan keberhasilan dari pelayanan menurut teori parasuraman yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*. Dari beberapa 6 teori secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik. Namun masih ada beberapa kendala sebagaimana faktor penghambat yang ada di dalam pembahasan yaitu terkendala oleh akses internet dan jaringan, sosialisasi yang belum memenuhi semua elemen masyarakat dan respon balasan pesan. Oleh karena itu diharapkan untuk dapat meningkatkan upayanya dengan cara memperbaiki jaringan internet, Sosialisasi terkait pelayanan *online* melalui *WhatsApp*, meningkatkan *responsiveness* dan kualitas sumber daya manusia. Peneliti juga mengharapkan adanya pos pelayanan di setiap kecamatan dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya akta kematian dan adanya pelayanan *online* melalui *WhatsApp* secara rutin.

IV. KESIMPULAN

Kajian tentang pelayanan akta kematian melalui whatsapp pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara sebagai berikut :

1. Pelayanan akta kematian melalui *WhatsApp* pada masa pandemi *Covid-19* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara dalam pelaksanaannya sudah baik. Pelayanan menurut teori dari Parasuraman disini diukur berdasarkan 5 indikator didalamnya yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangible*. Pelayanan pada indikator *reliability* sudah baik dengan memiliki kecermatan, standar pelayanan yang jelas dan kompetensi dari petugas yang cukup memadai. Pada pelayanan melalui indikator *responsiveness* cenderung masih kurang karena respon dari petugas yang belum tanggap dan kecepatan untuk pelayanan. Pada pelayanan melalui indikator *assurance* sendiri belum ada jaminan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atas jaminan tepat waktu dan kepastian biaya. Pelayanan pada indikator *empathy* sudah baik dengan menghargai pelanggan dan tidak diskriminasi. Kemudian pada indikator *tangible* sudah cukup baik namun hanya untuk kenyamanan tempat agak kurang mendukung.
2. Faktor penghambat dalam pelayanan akta kematian melalui *WhatsApp* pada masa pandemi *Covid-19* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara membutuhkan perhatian yang cukup dalam mengatasi kendala yang ada. Faktor Penghambat dari pelayanan akta kematian melalui *WhatsApp* antara lain jaringan internet, kurangnya sosialisasi dan kurangnya respon balasan pesan. Sebagaimana faktor penghambat tersebut dapat diharapkan dapat diminimalisir bahkan diatasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

3. Upaya yang dilakukan aparat pemerintah atau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan akta kematian melalui *WhatsApp* pada masa pandemi *Covid-19* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara perlu ditekankan dan dilaksanakan agar menciptakan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Upaya dilakukan antara lain dengan memperbaiki jaringan internet, sosialisasi terkait pelayanan *online* melalui *WhatsApp*, meningkatkan responsiveness dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Beberapa upaya tersebut diharapkan dapat benar – benar dilakukan dan diperhatikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa.
4. Hal yang menjadi rekomendasi dari peneliti yang dapat dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa dalam mempercepat pelayanan akta kematian melalui *WhatsApp* yaitu memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya akta kematian dan adanya pelayanan *online* melalui *WhatsApp* dan membuat pos pelayanan di setiap kecamatan untuk mempermudah akses masyarakat dalam mengurus kependudukan khususnya pada pengurusan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yaitu waktu serta biaya penelitian. Penelitian ini juga dilakukan secara apa adanya dengan melibatkan pihak yang dianggap penting dan terkait dengan judul penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (future work): Penulis menyadari bahwa masih awalnya temuan penelitian, sehingga penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa maupun lokasi lain yang berkaitan dengan pelayanan akta kematian melalui *whatsapp* pada masa pandemi *Covid-19* Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa, Kepala Bidang Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan, Seksi Perubahasan status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian, Seksi Inovasi Pelayanan dan Masyarakat yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Faris, D. (2021). *Inovasi pelayanan besuk kiamat di pemerintah kota surakarta*. 2(2). <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/664>
- Jayanti, N. D. (2016). Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta. *Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta Untuk*, 1–97. <https://eprints.uny.ac.id/43204/1/Nur Dwi Jayanti 11511244017.pdf>
- K., N. A., & Lituhayu, D. (2017). Implementasi Program Pencatatan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(3), 27–39. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/16539>
- Komentar Redaksi. (2021). *Pemkab Minahasa Genjot Tertib Administrasi Kependudukan*. <https://www.komentar.co/>. <https://www.komentar.co/2019/08/pemkab-minahasa-genjot-tertib-administrasi-kependudukan.html>
- Musabri. (2020). *Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar*. https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/11032-Full_Text.pdf
- Pemerintah Replublik Indonesia, (2009). https://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/UU_2009_41.pdf
- Redaksi Sulut. (2020). *Disdukcapil Minahasa buka layanan via whatsapp cegah corona*. <https://Redaksisulut.Com/>. <https://redaksisulut.com/disdukcapil-minahasa-buka-layanan-via-whatsapp-cegah-corona/>
- Simangunsong, F. (2016). *Metodologi Penelitian Pemerintahan* (Cetakan Ke). Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&B*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D* (Sutopo (ed.); cetakan 1). Alfabeta.