

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENCATATAN DAN PENERBITAN AKTA KEMATIAN
SECARA ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TEBO PROVINSI JAMBI**

YUDIAN SYAPUTRA
NPP 29. 0380

*Asdaf Provinsi Jambi
Program Studi
Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*

Email :
yudiansyptr@gmail.com

ABSTRACT

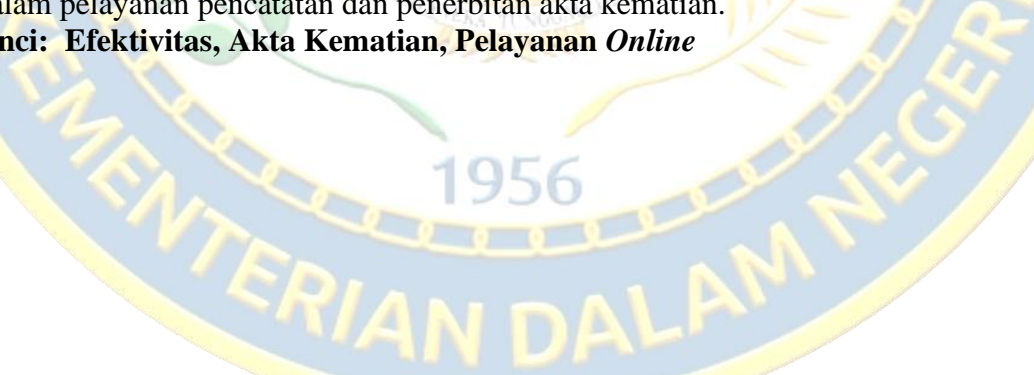
Problem Statement/Background (GAP): (Contains the background behind the research).The Death Certificate is one of the important population documents as a requirement for managing documents related to heirs, insurance, accident benefits and various other administrations. Until now, there are still many people who do not realize the importance of population documents, especially death certificates. The writing is focused on the Effectiveness of Online Death Certificate Registration and Issuance Services at the Tebo Regency Population and Civil Registration Service.**Purpose** to describe and analyze the effectiveness of recording and issuing death certificates through online services, to describe and analyze the inhibiting factors in recording and issuing death certificates through online services and to describe and analyze the efforts that can be made by the Tebo Regency Population and Civil Registration Service.**Method:** This study uses descriptive qualitative research methods with an inductive approach, where the authors obtain data by means of interviews, observation and documentation **Result** :The effectiveness of recording and issuing death certificates through online services carried out by the Tebo Regency Population and Civil Registration Service has been running well. Since the launch of the online service, ownership of death certificates in Tebo Regency has increased, but the number of daily death certificates cannot be determined because it is tentative depending on the number of applicants.**Conclusion:** the first year the online service was launched until now the issuance of death certificates has increased but has not been maximized. Barriers to online registration and issuance of death certificates at the Population and Civil Registration Service are the lack of public awareness and knowledge in utilizing technology for managing population documents and the limited competence of employees who understand the online service itself. Efforts that can be made by the Department of Population and Civil Registration of Tebo Regency to overcome these obstacles are to disseminate information to the public about the effectiveness of online services themselves and conduct training for employees to be able to master how to operate online services in recording and publishing services. death certificate.

Keywords: *Effectiveness, Facebook Applications, Public Information Services*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Akta Kematian merupakan salah satu dokumen kependudukan yang penting sebagai persyaratan untuk mengurus dokumen terkait ahli waris, asuransi, tunjangan kecelakaan dan berbagai administrasi lainnya. Hingga saat ini masih banyak masyarakat yang belum menyadari pentingnya dokumen kependudukan terutama akta kematian. Penulisan difokuskan pada Efektivitas Pelayanan Pencatatan dan Penerbitan Akta Kematian secara *Online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo. **Tujuan** untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas pencatatan dan penerbitan akta kematian melalui pelayanan secara *online*, mendeskripsikan dan menganalisis faktor penghambat dalam pencatatan dan penerbitan akta kematian melalui pelayanan secara *online* serta mendeskripsikan dan menganalisis upaya yang dapat dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif, dimana penulis memperoleh data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Efektivitas pencatatan dan penerbitan akta kematian melalui pelayanan secara *online* yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo telah berjalan dengan baik. Sejak diluncurkannya pelayanan secara *online*, kepemilikan akta kematian di Kabupaten Tebo mengalami peningkatan, namun jumlah penerbitan akta kematian setiap hari nya tidak dapat ditentukan karena bersifat *tentative* tergantung pada jumlah pemohon. **Kesimpulan:.** tahun pertama pelayanan *online* diluncurkan hingga sekarang ini penerbitan akta kematian mengalami peningkatan namun belum maksimal. Hambatan dalam pencatatan dan penerbitan akta kematian secara *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu kurangnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi untuk pengurusan dokumen kependudukan dan masih terbatasnya kompetensi pegawai yang paham mengenai pelayanan *online* itu sendiri. Upaya yang dapat dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dialami tersebut adalah dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang efektivitas pelayanan *online* itu sendiri dan mengadakan pelatihan untuk para pegawai agar mampu menguasai cara pengoperasian pelayanan *online* dalam pelayanan pencatatan dan penerbitan akta kematian.

Kata kunci: Efektivitas, Akta Kematian, Pelayanan *Online*



I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kematian adalah proses alami yang terjadi pada setiap manusia, dikatakan proses alami karena manusia dalam waktu cepat atau lambat pasti akan mengalami kematian. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil pada Pasal 1 ayat (10) disebutkan bahwa “Peristiwa kependudukan adalah setiap kejadian yang dialami oleh penduduk yang harus dilaporkan karena akan berpengaruh terhadap penerbitan kartu tanda penduduk, atau surat keterangan kependudukan lainnya” Masih banyak masyarakat yang beranggapan bahwa akta kematian itu tidak terlalu penting dan jika ingin menggunakan nantinya dapat mengurus lain waktu saat kita akan membutuhkannya. Perilaku masyarakat yang masih tidak peduli terhadap dokumen kependudukan bisa berakibat fatal apalagi jika peristiwa kematian tidak secepatnya dilaporkan kepada pihak yang bertanggung jawab mengurusnya, dikarenakan data yang ada akan berakibat pada Daftar Pemilih Tetap (DPT) di KPU, yaitu bisa menyebabkan data ganda dan data menjadi tidak valid yang disebabkan penduduk yang meninggal namanya masih tertera di Daftar Pemilih Tetap (DPT) di KPU. Berdasarkan regulasi di atas, dapat kita ketahui bahwa penyelenggaraan administrasi kependudukan wajib bagi penduduk Indonesia. Pada saat ini, mungkin kebanyakan masyarakat belum merasakan apa keuntungan dari pembuatan akta kematian, itu bisa dikarenakan pemerintah kurang mensosialisasikan tentang manfaat pembuatan akta kematian kepada masyarakat sehingga kepedulian masyarakat terhadap pembuatan akta kematian tersebut menjadi kurang. Salah satu administrasi kependudukan yang penting dan wajib dimiliki oleh setiap warga negara Indonesia adalah Akta. Akta kematian adalah dokumen kependudukan yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk secara resmi menyatakan kematian seseorang. Pemerintah saat ini sedang berupaya untuk memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, dengan teknologi yang canggih maka efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan pun dapat tercapai. Kabupaten Tebo sebagai salah satu dari sembilan Kabupaten yang ada di Provinsi Jambi, memiliki jumlah penduduk yang lebih rendah dibandingkan dengan Kabupaten lain yang ada di Provinsi Jambi. Sebagai mana kita ketahui saat ini, penerbitan pembuatan akta kematian bisa dicetak sendiri dari rumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram. Penerbitan akta kematian seperti ini tentu dilakukan secara *online*, sehingga banyak sekali kemudahan yang dapat dirasakan masyarakat secara langsung dalam pembuatan dokumen kependudukan seperti akta kematian ini Kabupaten Tebo adalah lokus yang ingin penulis teliti yang mana di Kabupaten Tebo sendiri sudah mulai melakukan pelayanan pencatatan dan penerbitan akta kematian secara *online*. Dari apa yang telah dijelaskan diatas maka penulis sangat tertarik untuk meneliti hal ini dan mengambil judul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN PENCATATAN DAN PENERBITAN AKTA KEMATIAN SECARA *ONLINE* DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TEBO”**

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Akta Kematian merupakan salah satu dokumen kependudukan yang penting sebagai persyaratan untuk mengurus dokumen terkait ahli waris, asuransi, tunjangan kecelakaan dan berbagai administrasi lainnya. Hingga saat ini masih banyak masyarakat yang belum menyadari pentingnya dokumen kependudukan terutama akta kematian. Penulisan difokuskan pada Efektivitas Pelayanan Pencatatan dan Penerbitan Akta Kematian secara *Online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo.

1.3 Penelitian Terdahulu

Pertama, Akmalia 2020 dengan judul “Efektivitas Galeri Pelayanan Administrasi Kependudukan di Roxy Square dalam Percepatan Kepemilikan Akta Kelahiran di Kabupaten Jember Provinsi Jawa Timur” dengan menggunakan pendekatan kualitatif induktif. adapun hasil penelitiannya pelayanan administrasi kependudukan di Roxy Square tidak efektif karena tujuan masyarakat kesana hanya untuk belanja dan bermain. Kedua, Widhiawati 2020 dengan judul “Efektivitas Pelayanan Akta Kematian *Online* dalam Rangka Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Provinsi Sulawesi Utara” dengan menggunakan pendekatan kualitatif induktif. adapun hasil penelitiannya yakni efektivitas pelayanan akta kematian secara *online* di Kab. Bolang Mongondow. Menggunakan teori efektivitas menurut sumaryadi yang dibagi menjadi lima dimensi yaitu, produktivitas, kualitas/mutu, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan. Ketiga, Tanggahma 2020 dengan judul “Efektivitas Pelayanan Penerbitan Akta Kematian *Online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaimana Provinsi Papua Barat” dengan menggunakan pendekatan kualitatif induktif. adapun hasil penelitiannya yakni Menggunakan teori efektivitas yang menurut steers dan gibson dengan 5 indikator, antara lain produktivitas, mutu/kualitas, efisiensi, kepuasan dan fleksibilitas. Keempat, Lituhayu 2017 dengan judul “Implementasi Program Pencatatan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil” dengan menggunakan pendekatan kualitatif induktif. adapun hasil penelitiannya yakni telah dilakukan beberapa implementasi untuk percepatan kepemilikan Akta Kematian antara lain bekerjasama dengan Rumah Sakit, Puskesmas dan Bidan Persalinan dalam pembuatan Akta Kematian.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta informan yang lebih luas. GAP penelitian juga hanya ada dan merupakan masalah khusus yang terjadi di Lokus Penulis.

1.5 Tujuan

Tujuan yang akan dicapai dari kegiatan penelitian ini antara lain : Untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas pelayanan pencatatan dan penerbitan akta kematian secara *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo; Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor yang menghambat efektivitas pelayanan pencatatan dan penerbitan akta kematian secara *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo; Untuk mendeskripsikan dan menganalisis upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo dalam mengatasi faktor yang menghambat efektivitas dalam kegiatan pelayanan pencatatan dan penerbitan akta kematian secara *online* di Kabupaten Tebo.

II. METODE

Sugiyono (2016: 232) dalam bukunya berjudul Metodologi Penelitian bahwa “metode penelitian kualitatif pemerintahan, data didapat dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, dokumentasi, diskusi terfokus dan dimantapkan dengan triangulasi.”. Prinsip dasar penyajian data adalah komunikasi dan kelengkapan, dalam artian data yang disajikan dapat menarik perhatian pihak lain untuk membacanya dan dengan mudah memahami isinya. Data yang diperoleh berupa data kuantitatif dari skor jawaban masyarakat dan data kualitatif dari jawaban wawancara.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Efektivitas Pelayanan Pencatatan dan Penerbitan Akta Kematian secara *Online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo

A. Produktivitas

Produktivitas menggambarkan kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo dalam kegiatan penerbitan pencatatan Akta Kematian melalui pelayanan secara *online*. Dengan adanya pelayanan secara *online* ini penerbitan akta kematian bisa diselesaikan dalam waktu satu hari dan pengambilan akta kematian dapat diambil pada esok hari. perbandingan jumlah penerbitan akta kematian melalui pelayanan secara *online* dan melalui tatap muka atau pengurus datang langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangat jauh berbeda. Meski masyarakat sudah banyak yang mengetahui adanya program pelayanan secara *online* untuk penerbitan akta kematian namun masyarakat lebih memilih untuk mengurus akta kematian langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo. masyarakat lebih antusias untuk mengurus dokumen kependudukan secara langsung datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga penerbitan akta kematian secara *online* belum berhasil meningkatkan penerbitan akta kematian di Kabupaten Tebo.

B. Efisiensi

Dalam pelaksanaan efektivitas penerbitan akta kematian melalui pelayanan secara *online* perlu memperhatikan faktor yang tersedia dalam efisiensi yaitu sumber daya yang digunakan dalam pelayanan akta kematian melalui pelayanan secara *online* (input), proses penerbitan akta kematian melalui pelayanan secara *online* (proses), dan hasil dari penerbitan akta kematian melalui pelayanan secara *online* (output).

1. Input

Beberapa sumber daya yang digunakan dalam pencatatan dan penerbitan akta kematian mencakup petugas serta sarana dan prasarana. Petugas yang digunakan dalam pencatatan dan penerbitan akta kematian melalui pelayanan secara *online* adalah petugas yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo khususnya di Seksi Kematian.

2. Proses

Prosedur pencatatan dan penerbitan akta kematian melalui pelayanan secara *online* disusun oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo. Prosedur pelayanan secara *online* tidak berbelit-belit dan diinformasikan melalui media sosial maupun web resmi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo. Prosedur pelayanan akta kematian secara *online* adalah sebagai berikut : Penduduk atau pelapor yang akan mengurus penerbitan akta kematian secara *online*, dapat menghubungi langsung via WhatsApp admin pelayanan; Pelapor memberi tahu kepada admin pelayanan data apa yang akan diurus; Pelapor melengkapi data pelaporan; Pelapor mengirimkan scan-an Data Dukung Pelaporan; Admin pelayanan akan menghubungi pelapor melalui WhatsApp apabila data dukung telah diverifikasi; Pelapor mendapatkan notifikasi dokumen siap diambil; Pelapor datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa data dukung yang asli; Pelapor mendapatkan Dokumen/Akta Kematian yang sudah diajukan. Dapat dikatakan bahwa prosedur pencatatan dan penerbitan akta kematian melalui pelayanan secara *online* oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo sudah tergolong baik karena proses pelayanan akta kematian mudah dipahami dan tidak berbelit-belit sehingga memudahkan masyarakat untuk mengakses dalam mengurus akta kematian.

3. Output

Output atau keluaran yang dihasilkan dari pelayanan akta kematian secara *online* adalah kutipan akta kematian. Tidak ada kekhususan pada kutipan akta kematian sebagai output dari penerbitan melalui pelayanan secara *online*. Namun output dari pelayanan akta kematian melalui pelayanan secara *online* ini bisa diterima masyarakat dalam 1 hari atau dengan kata lain *one day service*. Kutipan akta kematian hasil dari pelayanan secara *online* diterima dengan hasil yang benar, tepat, sah dan tidak ada kerusakan sama sekali. Efisiensi pelayanan akta kematian melalui pelayanan secara *online* ini diukur dari bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo memberikan pelayanan berdasarkan waktu dan ketepatan dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Tingkat efisien dari pelayanan akta kematian yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo dapat dilihat dari dua hal, yaitu :

a. Waktu penerbitan/penyelesaian

Dalam pelayanan akta kematian melalui pelayanan secara *online* dilakukan dengan tepat waktu. Waktu penyelesaian penerbitan akta kematian pun dilaksanakan dalam 1 hari pelayanan atau *one day service*. Pengambilan kutipan akta kematian dilakukan dengan membagikan kutipan sesuai dengan nama dan nomor seri kutipan akta kematian yang tertera pada akta kematian yang selanjutnya disesuaikan dengan nama pada resi. Apabila nama yang bersangkutan tidak mengambil kutipan akta kematian pada jadwal yang telah ditentukan, petugas tidak akan menitipkannya pada petugas di kecamatan. dalam hal waktu penyelesaian atau penerbitan akta kematian melalui pelayanan secara *online* sudah sangat efisien karena pelayanan secara *online* beroperasi setiap harinya sesuai jam kerja. Hal tersebut diberlakukan agar tugas Seksi Kematian semakin mudah karena telah terjadwal dengan baik.

b. Ketepatan Program

Penerbitan akta kematian melalui pelayanan secara *online* yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo sudah tepat dalam meningkatkan kepemilikan akta kematian. Hal ini dapat dilihat dari adanya peningkatan jumlah kepemilikan akta kematian pada tahun 2020 ini. pelayanan akta kematian melalui pelayanan secara *online* sudah efisien dilihat dari dua aspek yaitu waktu penyelesaian dan ketepatan program.

D. Fleksibilitas

Fleksibilitas merupakan gambaran bagaimana kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo dalam meningkatkan kemampuan para pegawai serta inovasi dalam menanggapi permintaan atau kebutuhan masyarakat. pelayanan akta kematian melalui pelayanan secara *online* dilakukan oleh petugas yang memiliki kemampuan dan keahlian. Petugas pelayanan pun mengerjakan tugas sesuai dengan tugas pokok dan fungsi pada seksi kematian atau dapat dikatakan petugas telah melaksanakan tugas dengan fleksibel dalam memberikan pelayanan. Program baru dalam peningkatan pelayanan guna mendukung pelayanan secara *online* yaitu melakukan inovasi baru, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo bekerjasama dengan Rumah Sakit di Kabupaten Tebo untuk melakukan penerbitan akta kematian melalui pelayanan secara *online*. Kegiatan pelayanan akta kematian melalui pelayanan secara *online* ini memberikan manfaat yang luar biasa kepada masyarakat. Karena selain memberikan kemudahan juga mampu meningkatkan kepemilikan akta kematian di Kabupaten Tebo. Dari beberapa informasi yang penulis dapatkan dari beberapa informan dapat dikatakan kemampuan petugas dalam menghadapi kendala di lapangan sudah sangat baik. Namun, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dengan adanya pelayanan secara *online* yang diterapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo dapat mempermudah masyarakat Kabupaten Tebo dalam mengurus dokumen akta kematian.

D. Kepuasan

Kepuasan merupakan indikator penentu dalam ukuran keberhasilan suatu organisasi. Karena kepuasan menggambarkan perasaan masyarakat itu sendiri. Tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan akta kematian melalui pelayanan secara *online* dapat dilihat dari beberapa indikator, yaitu :

1. Kecepatan dan Ketepatan Waktu Penerbitan

Sesuai dengan yang telah dijelaskan sebelumnya dalam indikator efisien, bahwa dalam penerbitan akta kematian melalui pelayanan secara *online* sudah ditentukan pembagian waktu yang jelas. Sedangkan ketepatan waktu pelayanan akta kematian dilihat dari tidak adanya kesalahan dalam hasil penerbitan akta kematian. Dalam penelitian ini, penulis melihat proses yang begitu panjang namun berjalan dengan cepat apabila data dan persyaratan yang dilampirkan lengkap dan benar. Petugas berusaha untuk memberikan dengan baik sehingga masyarakat puas, baik itu puas dengan proses pelayanan maupun puas dengan hasil dari pelayanan.

2. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Dalam hal kesopanan dan keramahan petugas dapat dilihat pada saat pemohon atau masyarakat bertanya seputar pelayanan secara *online*. Petugas juga memberikan kesempatan kepada masyarakat dengan persyaratan yang salah ataupun ada kekurangan untuk melengkapi, dan dapat dikirimkan kembali. Kesopanan dan keramahan petugas tentu menjadi indikator dalam menilai kepuasan masyarakat karena semakin sopan dan ramah petugas maka pelayanan yang didapat akan semakin baik

3. Kepastian Biaya

Dalam proses pelayanannya, pelayanan akta kematian melalui pelayanan secara *online* ini tidak dikenakan biaya sama sekali. Hal ini dilakukan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 Pasal 28 ayat (2) yang menjelaskan bahwa pembuatan akta kematian tidak dikenai biaya. Tujuan dibuatnya pelayanan secara *online* ini salah satunya adalah untuk mengurangi calo pada proses pelayanan dokumen kependudukan.

4. Keamanan dan Kenyamanan

Menurut observasi terhadap pelayanan akta kematian secara *online* pada hari Selasa tanggal 4 Januari 2022 tentang proses pelayanan akta kematian secara *online* berjalan dengan aman dan nyaman. Hal tersebut terlihat dari proses pengambilan akta kematian yang dilakukan oleh masyarakat yang mendaftar secara *online* berlangsung kondusif. Standar Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo sudah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan dan mendapat IKM yang cukup baik.

3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Akmalia 2020 dengan judul “Efektivitas Galeri Pelayanan Administrasi Kependudukan di Roxy Square dalam Percepatan Kepemilikan Akta Kelahiran di Kabupaten Jember Provinsi Jawa Timur”. Adapun temuan hasil penelitiannya pelayanan administrasi kependudukan di Roxy Square tidak efektif karena tujuan masyarakat kesana hanya untuk belanja dan bermain. Widhiawati 2020 dengan judul “Efektivitas Pelayanan Akta Kematian *Online* dalam Rangka Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Provinsi Sulawesi Utara” Adapun temuan hasil penelitiannya yakni efektivitas pelayanan akta kematian secara *online* di Kab. Bolaang Mongondow. Menggunakan teori efektivitas menurut Sumaryadi yang dibagi menjadi lima dimensi yaitu, produktivitas, kualitas/mutu, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan. Tanggahma 2020 dengan judul “Efektivitas Pelayanan Penerbitan Akta Kematian *Online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaimana Provinsi Papua Barat” Adapun temuan

hasil penelitiannya yakni Menggunakan teori efektivitas yang menurut Steers dan Gibson dengan 5 indikator, antara lain produktivitas, mutu/kualitas, efisiensi, kepuasan dan fleksibilitas. Litu Hayu 2017 dengan judul “Implementasi Program Pencatatan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil” adapun temuan hasil penelitiannya yakni telah dilakukan beberapa implementasi untuk percepatan kepemilikan Akta Kematian antara lain bekerjasama dengan Rumah Sakit, Puskesmas dan Bidan Persalinan dalam pembuatan Akta Kematian. Pembaharuan penelitian ini dari penelitian sebelumnya yakni : tahun pertama pelayanan *online* diluncurkan hingga sekarang ini penerbitan akta kematian mengalami peningkatan namun belum maksimal. Hambatan dalam pencatatan dan penerbitan akta kematian secara *online* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yaitu kurangnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi untuk pengurusan dokumen kependudukan dan masih terbatasnya kompetensi pegawai yang paham mengenai pelayanan *online* itu sendiri. Upaya yang dapat dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tebo untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dialami tersebut adalah dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang efektivitas pelayanan *online* itu sendiri dan mengadakan pelatihan untuk para pegawai agar mampu menguasai cara pengoperasian pelayanan *online* dalam pelayanan pencatatan dan penerbitan akta kematian.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengamatan dalam melaksanakan kegiatan magang dan penelitian mengenai efektivitas pencatatan dan penerbitan akta kematian melalui pelayanan secara *online* oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tebo maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Efektivitas pencatatan dan penerbitan akta kematian melalui pelayanan secara *online* yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tebo telah berjalan dengan baik. Sejak diluncurkannya pelayanan secara *online*, kepemilikan akta kematian di Kabupaten Tebo mengalami peningkatan, namun jumlah penerbitan akta kematian setiap harinya tidak dapat ditentukan karena bersifat *tentative* tergantung pada jumlah pemohon; Adapun faktor penghambat dari pelayanan dan pencatatan secara *online* tersebut antara lain, terbatasnya pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tebo yang mengetahui bidang teknologi informasi berbasis *online*, pengambilan kutipan akta kematian yang diambil di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tebo dan masih mengantre dengan masyarakat lain yang mengurus dokumen kependudukan selain akta kematian, serta banyak yang belum memahami bagaimana cara operasional dari pelayanan secara *online* itu sendiri; Beberapa upaya yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tebo dalam pencapaian efektivitas pencatatan dan penerbitan akta kematian sudah cukup baik, namun belum mencapai hasil yang maksimal sehingga diperlukan inovasi-inovasi baru yang lebih kreatif. **Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu lokus saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Campbell saja. **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 efektivitas pencatatan dan penerbitan akta kematian melalui pelayanan secara *online* oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tebo untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar-besarnya kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo Selatan serta jajaran, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Suharsimi, 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta).
- Dwiyanto, Agus, 2021, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (Gadjah Mada University Press).
- Goraph Frets A., 2020, *Organisasi Dan Manajemen Pemerintahan*, (CV.Pilar Nusantara)
- Makmur, 2011, *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan* (Bandung: Refika Aditama).
- Moenir, H.A.S., 2010, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Bumi Aksara).
- Moleong, Lexy J. , 2010, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya).
- Nazir, Mohamad, 2011, *Metode Penelitian* (Bogor: Ghalia Indonesia).
- P. Siagian, Sondang, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Radar Jaya Offset).
- Setiawan, Johan, 2018, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (CV Jejak).
- Soemartono, Triyuni dan Sri Hendrastuti, 2011, *Administrasi Kependudukan Berbasis Registrasi* (Bandung: Yayasan Bina Profesi Mandiri).
- Nike Firda Akmalia, "Efektivitas Galeri Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Roxy Square Dalam Percepatan Kepemilikan Akta Kelahiran Di Kabupaten Jember Provinsi Jawa Timur, *Laporan Akhir Praja Utama IPDN*, 2020
- Ni Luh Cindy Widhiawati, "Efektivitas Pelayanan Akta Kematian *Online* Dalam Rangka Tertib Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Provinsi Sulawesi Utara", *Laporan Akhir Praja Utama IPDN*, 2020
- Sri Asi Tanggahma, "Efektivitas Pelayanan Penerbitan Akta Kematian *Online* Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaimana Provinsi Papua Barat", *Laporan Akhir Praja Utama IPDN*, 2020
- K., Nindya A., and Dyah Lituhayu. "Implementasi Program Pencatatan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil." *Indonesian Journal of Public Policy and Management Review*, vol. 6, 2017, pp. 27-39.<<https://www.neliti.com/id/publications/94655>>