

IMPLEMENTASI PENGGUNAAN PROGRAM WHATSAPP PADA PEMBUATAN AKTA KEMATIAN DI KOTA TANJUNGPINANG PROVINSI KEPULAUAN RIAU

Agustina

NPP. 30.0267

Asdaf Kota Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau

Prodi Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: 30.0267@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing: Prof. Dr. Ir. Dahyar Daraba, M.Si.

ABSTRACK

Problem Statement/Background (GAP): The author focuses on the problem of making death certificates through the WhatsApp application in Tanjungpinang City, not a few people do not understand the procedure for how to use the WhatsApp program in making death certificates. And there are still people who think that death certificates are not very important. **Purpose:** This study aims to describe and analyze the implementation and inhibiting factors as well as the efforts of the Population and Civil Registration Office in using the WhatsApp program in making Death Certificates in Tanjungpinang City, Riau Islands Province. **Method:** This research was conducted with qualitative research methods with data collection techniques used are data reduction, data presentation, and conclusion pulling. **Results:** The results showed that the implementation of the use of the WhatsApp program in making death certificates was good in the dimensions of resources, disposition, and bureaucratic structure. The preparation of death certificates has been carried out according to SOPs. There are several factors that hinder the implementation of the use of the WhatsApp program in making death certificates such as in the communication dimension, namely the lack of socialization to the community so that there is a lack of public understanding, public understanding and awareness related to making death certificates is still lacking, and there are still some computers that must be updated and the internet network is problematic, From the existing inhibiting factors, efforts have emerged that are increasing Socialization directly and through print media, electronic media, social media, and the need for a budget for the procurement of facilities and infrastructure that need to be updated. **Conclusion:** Implementation of the use of the WhatsApp program in making death certificates at the Population and Civil Registration Office of Tanjungpinang city. After analysis using theory, policy implementation is good at the dimensions of resources, disposition, and bureaucratic structure. The preparation of death certificates has been carried out according to SOPs, employees are in accordance with having competence in their fields. The communication dimension needs to be improved again to increase public understanding.

Keywords: Death Certificate, Population and Civil Registration Office, Implementation, Whatsapp

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penulis berfokus pada permasalahan pembuatan akta kematian melalui aplikasi WhatsApp di Kota Tanjungpinang tidak sedikit masyarakat yang kurang memahami prosedur bagaimana penggunaan program WhatsApp pada pembuatan akta kematian. Dan masih terdapat masyarakat yang menganggap bahwa akta kematian tidak terlalu penting. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Implementasi dan faktor penghambat serta upaya Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil dalam penggunaan program WhatsApp pada pembuatan Akta Kematian di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau. **Metode:** Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian kualitatif

dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarik kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi penggunaan program WhatsApp pada pembuatan akta kematian sudah baik pada dimensi sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Pembuatan akta kematian sudah berjalan sesuai SOP. Terdapat beberapa faktor yang menghambat implementasi penggunaan program WhatsApp pada pembuatan akta kematian seperti pada dimensi komunikasi yaitu kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga kurangnya pemahaman masyarakat, Pemahaman dan kesadaran masyarakat terkait pembuatan akta kematian masih kurang, dan masih ada beberapa komputer yang harus diperbaharui dan Jaringan internet yang bermasalah, Dari Faktor penghambat yang ada maka muncul upaya yang dilakukan yaitu peningkatan sosialisasi secara langsung dan melalui media cetak, media elektronik, sosial media, dan perlunya anggaran untuk pengadaan sarana dan prasarana yang perlu diperbaharui. **Kesimpulan:** Implementasi penggunaan program WhatsApp pada pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Tanjungpinang. Setelah di analisis menggunakan teori Implementasi kebijakan sudah baik pada dimensi sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Pembuatan akta kematian sudah berjalan sesuai SOP, pegawai sudah sesuai memiliki kompetensi dibidangnya. Pada dimensi komunikasi perlu ditingkatkan lagi guna meningkatkan pemahaman masyarakat.

Kata Kunci: Akta Kematian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil, Implementasi, Whatsapp

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Data Worldmeter tahun 2022 jumlah penduduk di dunia sekitar 7,9 miliar penduduk yang tersebar lebih kurang di 195 negara di berbagai benua. Indonesia menempati urutan ke-4 (empat) dengan jumlah penduduk saat ini sekitar 280.252.935 jiwa. Dengan jumlah penduduk Indonesia yang padat maka pemerintah berkewajiban melakukan pelayanan publik secara prima. Berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah kepada masyarakat atas pelayanan barang, jasa dan pelayanan lainnya sesuai peraturan yang berlaku (Pemerintah Republik Indonesia, 2009). Kualitas pelayanan harus ditingkatkan melalui pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan salah satu cara yang dilakukan pemerintah pusat maupun daerah untuk menjawab kebutuhan masyarakat dan dalam rangka melaksanakan peraturan hukum. Berdasarkan otonomi daerah yang tertuang dalam undang-undang no 23. Tahun 2014, disebutkan bahwa otonomi daerah bertanggungjawab dalam mengatur pemerintahan daerah dan mengurus kepentingan masyarakat sesuai peraturan hukum. Termasuk pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi salah satu fungsi wajib pemerintah daerah. Di era revolusi industry 4.0 pengaruh globalisasi mendorong pemerintah daerah untuk membuat suatu inovasi yang bertujuan agar kota dan kabupatennya dapat menyesuaikan dengan perkembangan teknologi yang ada. Pemerintah dituntut untuk melakukan suatu pembaharuan teknologi. Salah satu upaya pemerintah daerah dalam penyesuaian perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) antara lain dalam hal meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Salah satu produk administrasi kependudukan yaitu dokumen kependudukan.

Administrasi kependudukan dilakukan untuk memberikan identitas penduduk yang sah dan untuk menjamin legalitas dokumen kependudukan untuk semua peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang terjadi dalam kehidupan seseorang. Berdasarkan Undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan pasal 1 ayat 17 disebutkan bahwa

peristiwa penting merupakan peristiwa yang di alami seseorang yang meliputi kelahiran, kematian, lahir dan mati, perkawinan, perceraian, pengakuan hak anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan. Peristiwa penting yang sering diabaikan oleh masyarakat adalah peristiwa kematian, setiap peristiwa penting dalam kehidupan seseorang harus dicatat karena akan mempengaruhi dokumen kependudukan lainnya serta tidak disalah gunakan oleh oknum tertentu contohnya pada peristiwa kematian. Jika terjadi pemilihan kepala daerah dan penduduk yang namanya masih tercantum dalam data penduduk padahal orang yang bersangkutan sudah lama meninggal dunia. Maka oknum tersebut akan memanfaatkan data tersebut untuk kepentingan pribadi dan golongan. Dan bagi pemerintah pencatatan kematian berguna dalam penentuan penyebab kematian dan angka harapan hidup.

Menurut undang-undang nomor 24 Tahun 2013 pasal 44 ayat (1) dan (2) dijelaskan 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) Pencatatan sipil mencatat pada register akta kematian dan menerbitkan kutipan akta kematian. Akta kematian merupakan catatan resmi yang dibuat dan dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menjadi bukti sah kematian seseorang dan sebagai bentuk pengakuan Negara atas kematian seseorang. Oleh karena itu akta kematian merupakan salah satu bentuk upaya pemerintah untuk menetapkan status hukum orang yang telah meninggal dunia. Pentingnya mengurus akta kematian dikarenakan akta kematian menjadi syarat dalam pembagian harta warisan dan sebagai syarat untuk mengurus asuransi, tunjangan kecelakaan dan uang duka bagi ahli warisnya.

Kota Tanjungpinang merupakan ibu kota dari Provinsi Kepulauan Riau dengan jumlah penduduk pada semester II tahun 202 yaitu sekitar 227.757 jiwa. Dengan jumlah penduduk yang cukup padat maka pemerintah kota Tanjungpinang di tuntut untuk memberikan pelayanan yang efisien, ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan dan penyampaian informasi serta transparansi. Pemerintah tentunya harus memanfaatkan teknologi dengan melakukan suatu inovasi baru yang memudahkan masyarakat dalam proses pelayanan sehingga mewujudkan pemerintahan yang good governance. Pemerintah kota Tanjungpinang harus terus berupaya untuk meningkatkan administrasi kependudukan. Berdasarkan wawancara dengan kepala seksi akta kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Tanjungpinang masih terdapat kendala terkait administrasi kependudukan salah satunya yaitu pembuatan akta kematian sehingga rendahnya kepemilikan akta kematian di kota Tanjungpinang.

Tahun 2020 hingga 2022 jumlah yang memiliki akta kematian di kota Tanjungpinang sejumlah 11.481 akta kematian. Sampai dengan 2019 hingga 2022 jumlah kematian di kota Tanjungpinang sekitar 14.369 kematian. Kematian di kota Tanjungpinang disebabkan oleh umur yang sudah tua, sakit keras, Corona Virus, kematian ibu, kematian bayi, kematian karena kecelakaan, kematian karena malaria dan HIV dan lain sebagainya. Data tersebut menunjukkan tingkat besarnya penduduk yang memiliki akta kematian di kota Tanjungpinang. Perkembangan tingkat kepemilikan kutipan akta kematian di kota Tanjungpinang dari tahun 2020 hingga 2022 cenderung mengalami kenaikan, yaitu pada tahun 2020 naik sebesar 69,25%, tahun 2020 naik sebesar 68,48% dan tahun 2022 naik sebesar 81,02 %.

Tetapi pada tahun 2020 target capaian indikator kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Tanjungpinang dalam presentase kepemilikan akta kematian sebesar 79% maka capaian kepemilikan akta kematian tahun 2020 masih dibawah target, sedangkan untuk tahun 2021 target pencapaian presentase kepemilikan akta kematian sebesar 81 % maka capaian kepemilikan akta kematian tahun 2020 masih dibawah target, dan untuk tahun 2022 target pencapaian presentase kepemilikan akta kematian sebesar 86 % maka capaian kepemilikan akta kematian masih dibawah target. Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa kepemilikan akta

kematian mengalami peningkatan namun tidak diikuti dengan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya memiliki dokumen kependudukan dan akta-akta catatan sipil terkhusus akta kematian. Walaupun mengalami peningkatan kepemilikan akta kematian akan tetapi tidak memenuhi target capaian kepemilikan akta kematian oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Tanjungpinang sehingga belum optimalnya capaian kepemilikan akta kematian di kota Tanjungpinang.

Hal itu disebabkan kesibukan masyarakat yang tidak ingin membuang-buang waktunya untuk mengurus akta kematian dan persepsi masyarakat tentang sulitnya pengurusan administrasi kependudukan. Serta masih terdapat masyarakat yang tidak langsung mengurus akta kematian setelah saudara atau keluarganya meninggal dunia tetapi pengurusan akta kematian dilakukan beberapa tahun setelah saudara atau keluarganya meninggal dunia. Apalagi pada awal tahun 2020 pertama kali munculnya COVID-19 yang mengharuskan pemerintah kota Tanjungpinang mengeluarkan surat edaran walikota nomor 443.1/1080/61.01/2021 tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Level 3 Corona Disease 2019 di kota Tanjungpinang.

Pemerintah kota Tanjungpinang mengambil suatu kebijakan yaitu penyelenggaraan pelayanan dilakukan secara daring maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di kota Tanjungpinang sejak tahun 2020 sudah melakukan suatu inovasi untuk meningkatkan pelayanan pada administrasi kependudukan dalam rangka pencegahan penularan COVID19. Inovasi pelayanan online yaitu program layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui aplikasi WhatsApp. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki standar pelayanan dokumen kependudukan Online melalui WhatsApp yang menjadi adaptasi kebiasaan baru dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

Tetapi cukup banyak masyarakat yang sudah mengakses internet melalui gadget dan laptop dan memahami sarana tersebut namun enggan menggunakannya dalam pembuatan dokumen kependudukan karena berdasarkan data SUSENAS presentase penduduk umur 5 Tahun keatas yang mengakses internet kabupaten/kota kota Tanjungpinang sebesar 88.15% menggunakan handphone dan 18.21 % menggunakan laptop. Tujuan penggunaan internet yang terbanyak di kota Tanjungpinang adalah digunakan untuk media sosial kisaran presentase 82%.

Selanjutnya pelayanan online melalui layanan aplikasi WhatsApp dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus pembuatan akta kematian serta pelayanan dapat terus berjalan tanpa harus bertatap muka. Apalagi di masa pandemi ini masyarakat cenderung tidak ingin berkunjung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan. Dalam penyelenggaraan pelayanan dokumen kependudukan melalui program WhatsApp aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu melakukan pengawasan agar tidak terjadi kecurangan dari petugas yang memanfaatkan kesempatan, sehingga terciptanya rasa kepercayaan dari masyarakat untuk melakukan pelayanan melalui program WhatsApp.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai pelaksanaan penggunaan program Layanan WhatsApp untuk mempercepat pelayanan dan meningkatkan kepemilikan akta kematian yang sudah berjalan serta faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam pelayanan melalui layanan WhatsApp. Dengan itu, penulis tertarik mengangkat judul **“Implementasi Penggunaan Program Layanan WhatsApp Pada Pembuatan Akta Kematian di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau”**

1.2 Kesenjangan Masalah

Berdasarkan dari penjelasan latar belakang diidentifikasi beberapa permasalahan yang ada dalam implementasi penggunaan program pembuatan akta kematian melalui layanan

WhatsApp dalam rangka mempercepat pelayanan data kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Tanjungpinang antara lain :

1. Belum optimalnya capaian kepemilikan akta kematian di kota Tanjungpinang sebelum diberlakukannya program Whatshapp”
2. Kondisi masyarakat yang belum memahami dan mengetahui tentang pentingnya memiliki dokumen kependudukan terkhusus akta kematian.
3. Cukup banyak masyarakat yang sudah mengakses internet melalui gadget dan laptop dan memahami sarana tersebut namun enggan menggunakannya dalam pembuatan dokumen kependudukan.

1.3 Penelitian Terdahulu

Pertama, Musabry. (2020). Inovasi Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Hasil Penelitian ini adalah Inovasi Pelayanan pembuatan akta kematian di DISDUKCAPIL Kota Makassar sudah cukup baik dan sejalan serta sudah sesuai dengan operasional teori yang peneliti pakai di kerangka pikir menurut Rogers. Metode Kualitatif dengan Pendekatan Deskriptif(Musabry, 2020).

Kedua, Dena Laras dan Hardi Warsono (2018) Jurnal Tentang Implementasi Program Pembuatan Akta Kematian di Kecamatan Tugu Kota Semarang Jurnal ini dalam capaian program akta kematian terdapat kendala, disini juga ditemukan bahwa tingkat kinerja yang masih rendah dan tingkat kepatuhannya masih rendah(Warsono & Laras, 2018).

Ketiga, Nindya Alvina.K dan Dra. Dyah Lituhayu ,M.si (2015) Jurnal Tentang Implementasi Program Perencanaan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Jurnal ini dalam capaian program akta kematian terdapat kendala, di sini juga ditemukan bahwa tingkat kinerja yang masih rendah dan tingkat kepatuhannya masih rendah(Lituhayu & K.Alvina, 2015).

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini membahas tentang implementasi penggunaan program WhatsApp dalam pembuatan akta kematian yang membedakan penelitian ini dari penelitian terdahulu yaitu fokus penelitian ini mengenai program WhatsApp dalam pembuatan akta kematian sehingga dengan menggunakan Teori implementasi Kebijakan Menurut George C Erdward.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi penggunaan program pembuatan akta kematian melalui layanan Whatshapp di kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau, untuk mengetahui dan menganalisis faktor penghambat dalam implementasi penggunaan program pembuatan akta kematian melalui layanan WhatsApp di kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau, untuk menganalisis upaya apa saja yang sebaiknya dilakukan aparatur pemerintah atau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengatasi faktor penghambat dalam implementasi penggunaan program pembuatan akta kematian melalui layanan WhatsApp di kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau.

II. METODE

Dalam penelitian ini penulis menggunakan desain penelitian kualitatif dengan metode dekriptif , yang mana penelitian ini berkaitan Nasution (1998) Menyatakan dalam penelitian kualitatif tidak ada alasan lain untuk tidak menjadikan manusia sebagai alat dalam penelitiannya karena dalam penelitian kualitatif belum mempunyai wujud yang pasti(Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori Implementasi kebijakan George Charles Edward III terdapat 4 (empat) variabel yang mempengaruhi

keberhasilan dalam suatu pelaksanaan antar lain komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi(Agustino, 2016).

Informan pada penelitian ini terdapat 5 informan. “*purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.”(Sugiyono, 2013). *Purposive sampling* merupakan teknik pemilihan informan yang penulis gunakan dalam penelitian ini. Sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Sumber data ini terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder(Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi, wawancara, dokumen, dan Triangulasi(Sugiyono, 2013). Pada penelitian ini peneliti menggunakan Miles & Huberman menyebutkan tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dan verifikasi(Sugiyono, 2013).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Implementasi penggunaan program whatsapp pada pembuatan akta kematian di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau

Implementasi penggunaan program whatsapp pada pembuatan akta kematian di provinsi kepulauan riau kota tanjungpinang suda berjalan dengan baik atau mengalami berbagai kendala di dalam pelaksanaan program tersebut berikut ini penulis mengemukakan hasil analisis focus magang dalam perspektif teoritis :

a. Komunikasi

Komunikasi dan sosialisasi ini biasa digunakan untuk melakukan koordinasi sehingga aktivitas masing-masing pelaksana saling bersinergi satu sama lain. Akan sulit tercapai keberhasilan, Apabila implementasi suatu program sosialisasi dan komunikasi tidak berjalan dengan baik.

1. Transmisi

Pihak pemerintah atau Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat tetapi masih belum maksimal, dikarenakan tidak sedikit masyarakat yang belum mengetahui terkait penggunaan program WhatsApp dalam pembuatan akta kematian.

Secara Teoritis indikator transmisi telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang dengan mensosialisasikan lewat media baik melalui media cetak maupun lewat media sosial mengenai pentingnya mengurus dokumen kependudukan terutama akta kematian serta pengenalan mengenai penggunaan program WhatsApp yang dilaksanakan melalui sosialisasi lewat media elektronik di masa pandemi covid-19 ini. Selain itu Tujuannya adalah menjalin hubungan yang baik dan harmonis antara pemerintah dan masyarakat juga membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam pembuatan dokumen kependudukan melalui program whatsapp.

2. Kejelasan

Kejelasan informasi saat berkomunikasi memiliki peran yang penting karena suatu informasi yang diterima akan menentukan tindakan yang kedepannya akan dilakukan untuk menghindari kebingungan dan juga multitafsir yang dapat menyebabkan penyimpangan tujuan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang memberikan informasi mengenai penggunaan program WhatsApp pada pembuatan akta kematian jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang melaksanakan indikator kejelasan dengan baik di karenakan di jelaskan bahwa penyampaian informasi yang diberikan kepada masyarakat sudah dirasa cukup dan sesuai dengan SOP nya tetapi masih ada masyarakat yang terkendala dalam penguploadan berkas persyaratan di karenakan jaringan akibat mati

listrik, sehingga masyarakat masih banyak yang datang langsung ke kantor untuk membuat akta kematian.

3. Konsistensi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun dari unsur masyarakat terkait implementasi kebijakan telah melaksanakan sosialisasi dengan baik serta kejelasan penyampaian informasi yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan SOP, namun masih terdapat kendala di masyarakat terkait penguploadan berkas dan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang sudah konsisten melalui pelayanan dokumen kependudukan terkhususnya penggunaan program WhatsApp terkait pembuatan akta kematian ini.

b. Sumber Daya

Dalam penetapan sumber daya manusia haruslah ditetapkan sesuatu kompetensi maupun kapabilitas sehingga dapat melakukan pekerjaan sesuai dengan harapan yaitu kualitas yang baik. Sedangkan sumber daya finansial memberikan jaminan mengenai keberlangsungan suatu kebijakan sehingga kebijakan berjalan efektif sesuai dengan tujuan dan sasaran. Adapun beberapa komponen sumberdaya sebagai berikut:

1. Staf

Tabel 4.1
Daftar Pendidikan Pegawai Negeri Sipil Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang

No	PEGAWAI NEGERI SIPIL	
	PENDIDIKAN	JUMLAH
1	2	3
1	SMA	4
2	D3	2
3	S1	23
4	S2	3

Dari data diatas dapat dikatakan bahwa rata-rata pegawai negeri sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang memiliki pendidikan dengan gelar sarjana. Dengan tingkat pendidikan yang dimiliki pegawai dinilai baik untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan dapat mengatasi masalah yang terjadi. operator yang mengoperasikan aplikasi WhatsApp terkhusus dibidang kematian ini sudah cukup ahli dalam bidangnya dan sampai saat ini mampu untuk menhandel semua pelayanan akta kematian baik secara langsung maupun melalui aplikasi WhatsApp. Serta pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang rata-rata bergelar sarjana.

2. Wewenang

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang telah memiliki tugas dan wewenang dalam pelaksanaan penggunaan program WhatsApp pada pembuatan akta kematian tersebut. Serta dapat berjalan dengan lancar dan perintah dari atasan dapat terlaksana sesuai tugas dan fungsinya masing-masing. Dalam implementasi aplikasi WhatsApp ini sudah jelas dalam pembagian tugas dan wewenangnya sehingga pelayanannya dapat berjalan dengan lancar dan memberikan kemudahan bagi masyarakat. Jika petugas mengalami kendala maka perlu berkoordinasi secara berjenjang kepada pimpinan selaku pemegang wewenang tertinggi..

3. Informasi

Masyarakat kurang informasi terkait pemahaman penggunaan program WhatsApp pada pembuatan akta kematian, hal ini terlihat dari pernyataan masyarakat yang belum sepenuhnya memahami mekanisme dan prosedur aplikasi WhatsApp sehingga memilih untuk datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang.

4. Sarana dan Prasarana

sarana dan prasarana yang dibutuhkan sudah cukup lengkap tetapi berdasarkan hasil wawancara dari petugas operator masih terdapat komputer yang perlu diperbaharui dan jaringan internet milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang masih bermasalah maka diperlukannya anggaran untuk melengkapi sarana dan prasarana guna mendukung proses pelaksanaan program WhatsApp pada pembuatan dokumen kependudukan. Sejauh ini pengadaan barang tersebut masih dianggarkan dan perlu waktu untuk merealisasikannya.

Terdapat salah satu dimensi kesuksesan dalam implementasi kebijakan yaitu dimensi sumber daya yang memiliki 3 indikator diantaranya indikator staf, indikator wewenang, indikator informasi, indikator sarana dan prasarana Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang telah dilakukan oleh peneliti, peneliti menyimpulkan dimensi sumber daya manusia dan sarana dan prasarana sudah cukup memadai dan dalam pembagian tugas dan wewenang sudah jelas sehingga pelayanan dapat berjalan dengan lancar namun masih terdapat masyarakat yang kurang informasi terkait dengan mekanisme atau prosedur dalam pembuatan akta kematian melalui WhatsApp oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang perlu melakukan sosialisasi secara merata ke seluruh wilayah yang ada di Kota Tanjungpinang.

c. Disposisi

Disposisi atau sikap pelaksana yang merupakan respon dari implmentor terkait kebijakan yang ditetapkan bergantung pada pemahaman mereka.

1. Pengangkatan Birokrat

Pengangkatan birokrat dilaksanakan dengan baik karena pengangkatan pegawai tidak dipilih secara sembarangan. Pegawai diseleksi berdasarkan kemampuan dan keahlian sesuai bidang yang dibutuhkan sehingga bisa dapat dipertanggungjawabkan.

2. Insentif

Insentif merupakan memberikan motivasi kepada pelaksana kebijakan supaya lebih giat dalam melaksanakan pekerjaan untuk mencapai hasil maksimal dengan cara pemberian dana sesuai dengan aturan yang ada. Insentif disini bisa berupa penghargaan bagi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berprestasi. semua pelayanan dilaksanakan dengan baik sesuai aturan dan tidak di pungut biaya apapun. Insentif dengan baik sesuai dengan aturan dan tidak dipungut biaya apapun. Insentif ini juga hanya bentuk motivasi serta dorongan untuk pegawainya agar bekerja sebaik-baiknya dan berkomitmen melaksanakan pelayanan yang maksimal.

Pengangkatan birokrat sudah dilaksanakan dengan baik karena pegawai akan diseleksi berdasarkan kemampuan dan keahlian sesuai bidang yang dibutuhkan serta insentif juga merupakan bentuk motivasi kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang dan pimpinan akan memberikan reward atas kerja keras pegawai dan akan memberikan sanksi bagi pegawai yang tidak sesuai dengan tupoksinya.

d. Struktur Birokrasi

Struktur Birokrasi mempunyai dua aspek yaitu mekanisme yang telah terwujud dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Fragmentasi atau tingkat koordinasi dengan instansi lain.

1. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah kegiatan yang dilakukan oleh para pelaksana program atau kebijakan untuk melaksanakan sebuah kegiatan sesuai standar yang telah ditentukan. Implementasi program whatsapp dalam pembuatan akta kematian.

Dalam hal ini peneliti mewawancarai ibu kepala bidang pelayanan pencatatan sipil Wan Martelena, S.SOS pada tanggal 22 Januari 2023 :

Berdasarkan SOP yang ada, program WhatsApp ini sudah sesuai dengan prosedur yang ada, namun masih ada masyarakat yang belum memahami bagaimana mekanisme penggunaan program WhatsApp pada pembuatan akta kematian, sehingga kami perlu meningkatkan sosialisasi guna untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terkait penggunaan program WhatsApp pada pembuatan dokumen kependudukan terkhusus pada akta kematian

2. Fragmentasi

Fragmentasi yaitu menilai apakah suatu kebijakan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan atau tidak. Fragmentasi ini berarti seperti melihat apakah ada tumpang tindih pekerjaan yang sama dalam beberapa bidang atau tidak. Penyebaran tanggungjawab pada suatu kebijakan membutuhkan suatu koordinasi dengan pihak yang terkait dan setiap personal yang terlibat. Koordinasi harus tetap dilaksanakan demi berjalannya suatu kebijakan. Disini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang telah melakukan kerjasama dengan kelurahan dan forum RT/RW untuk memberikan dan informasi dan membantu melayani pelayanan kependudukan melalui aplikasi whatsapp.

SOP (Standar Operasional Prosedur) tentang pelayanan dokumen kependudukan melalui aplikasi WhatsApp sudah sesuai dan kebijakan yang mengenai pembuatan akta kematian melalui WhatsApp sudah terlaksana dengan baik.

3.2 Faktor Penghambat Implementasi penggunaan program WhatsApp dalam pembuatan akta kematian

Implementasi penggunaan Program WhatsApp terdapat beberapa penghambat yang perlu dicari solusinya supaya dapat diselesaikan untuk dilakukan pengembangan dan juga perbaikan supaya dapat berjalan secara optimal. Hambatan yang dihadapi dalam implementasi penggunaan program whatsapp pada pembuatan akta kematian yaitu :

1. Kurangnya pemahaman masyarakat Kota Tanjungpinang mengenai mekanisme penggunaan program WhatsApp pada pembuatan akta kematian.
2. Belum adanya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya mengurus dokumen kependudukan terutama akta kematian.
3. Kesalahan pada komputer dan sistem atau server down.

3.3 Upaya dalam mengatasi hambatan

Melihat adanya beberapa hambatan dalam penerbitan akta kematian melalui WhatsApp yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang, maka dilakukan beberapa upaya yang dilakukan untuk menghadapi hambatan yang ada.

1. Melakukan sosialisasi dan juga pemahaman secara berkala kepada masyarakat mengenai pembuatan akta kematian melalui aplikasi WhatsApp yang memudahkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan.
2. Sosialisasi dilakukan secara intensif kepada masyarakat dengan mendatangi kelurahan dan Forum RT/RW untuk mensosialisasikan pentingnya dokumen kependudukan terutama akta kematian. Sosialisasi ini juga harusnya tidak hanya lewat media sosial tetapi juga brosur, Koran yang biasanya dibaca oleh masyarakat usia lanjut.
3. Meningkatkan Kualitas sarana dan prasarana baik itu Komputer maupun Jaringan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk menunjang terlaksananya pelayanan program WhatsApp pada pembuatan akta kematian.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pembaharuan penelitian yang penulis laksanakan Musabry. (2020). Inovasi Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Hasil Penelitian ini adalah Inovasi Pelayanan pembuatan akta kematian di DISDUKCAPIL Kota Makassar sudah cukup baik. Hal tersebut sesuai dengan kebaruan yang ditunjukkan penulis dengan hasil penelitian penulis yaitu Implementasi penggunaan program WhatsApp pada pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Tanjungpinang. Setelah di analisis menggunakan teori Implementasi kebijakan sudah baik pada dimensi sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Pembuatan akta kematian sudah berjalan sesuai SOP, pegawai sudah sesuai memiliki kompetensi dibidangnya

Pembaharuan penelitian yang penulis laksanakan terhadap penelitian Dena Laras dan Hardi Warsono (2018) Jurnal Tentang Implementasi Program Pembuatan Akta Kematian di Kecamatan Tugu Kota Semarang Jurnal ini dalam capaian program akta kematian terdapat kendala, disini juga ditemukan bahwa tingkat kinerja yang masih rendah dan tingkat kepatuhannya masih rendah. Penulis menunjukkan di dalam penelitian penulis memberikan hasil yang dimana Pegawai sudah memiliki kompetensi pda bidang masing-masing. Hal ini menunjukkan kebaruan dari penelitian sebelumnya.

Pembaharuan penelitian yang penulis laksanakan terhadap penelitian Nindya Alvina .K dan Dra. Dyah Lituhayu ,M.si (2015) Jurnal Tentang Implementasi Program Perencanaan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Jurnal ini dalam capaian program akta kematian terdapat kendala, di sini juga ditemukan bahwa tingkat kinerja yang masih rendah dan tingkat kepatuhannya masih rendah. Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kinerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang sudah tinggi yang ditunjukkan pada indikator keahlian pegawai.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan mengenai implementasi penerbitan akta kematian secara daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang. Peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi penggunaan program WhatsApp pada pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Tanjungpinang. Setelah di analisis menggunakan teori Implementasi kebijakan sudah baik pada dimensi sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Pembuatan akta kematian sudah berjalan sesuai SOP, pegawai sudah sesuai memiliki kompetensi dibidangnya. Pada dimensi komunikasi perlu ditingkatkan lagi guna meningkatkan pemahaman masyarakat.
2. Faktor penghambat bagi masyarakat dalam pembuatan akta kematian melalui whatsapp.

- a. Kualitas sosialisasi yang dilakukan masih kurang maksimal pemberian informasi melalui sosial media, media cetak, media elektronik belum cukup maksimal guna meningkatkan pemahaman masyarakat
 - b. Pemahaman dan kesadaran masyarakat terkait pembuatan akta kematian masih kurang.
 - c. Kesalahan komputer dan Jaringan yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang yang mengakibatkan terhambatnya proses pembuatan akta kematian melalui WhatsApp.
3. Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang untuk mengatasi hambatan ini antara lain:
- a. Meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat melalui sosialisasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang.
 - b. Sosialisasi dilakukan secara intensif kepada masyarakat baik secara langsung maupun melalui media cetak, media elektronik, sosial media.
 - c. Meningkatkan Kualitas sarana dan prasarana baik itu Komputer maupun Jaringan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk menunjang terlaksananya pelayanan program WhatsApp pada pembuatan akta kematian.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini keterbatasan utama yakni waktu. Keterbatasan waktu penulis maksimalkan dalam proses pengumpulan data dari Teknik pengumpulan data.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian yang penulis laksanakan. Peneliti mengharapkan penelitian ini ada saran dan masukan demi kesempurnaan penelitian ini.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian dan memberikan informasi pada penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2016). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta.
- Lituhayu, D., & K.Alvina, N. (2015). Implementasi Program Perencanaan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Jurnal*.
- Musabry. (2020). *Inovasi Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar*.
- Sugiyono. (2013). *Memahami Penelitian Kualitatif*. alfabeta.
- Warsono, H., & Laras, D. (2018). Implementasi Program Pembuatan Akta Kematian di Kecamatan Tugu Kota Semarang. *Jurnal*.