

# KUALITAS PELAYANAN AKTA KEMATIAN MELALUI WHATSAPP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BENGKULU UTARA PROVINSI BENGKULU

M. Roland Ahmad

NPP. 30.0421

*Asdaf Kabupaten Bengkulu Utara, Provinsi Bengkulu*

*Prodi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: 30.0421@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing: MGS Ismail, S.Pd, M.Si

## ABSTRACK

**Problem Statement/Background (GAP):** Internet network disruption, mileage, and public awareness are inhibiting factors in the service of making death certificates. Based on the problems faced in the field, the Population and Civil Registration Office of North Bengkulu Regency created a death certificate service program through the Whatsapp application. **Purpose:** This study aims to determine and analyze death certificate services via Whatsapp at the Population and Civil Registration Office of North Bengkulu Regency. To find out and describe the inhibiting factors of death certificate services via Whatsapp at the Population and Civil Registration Office of North Bengkulu Regency. To find out and explain the efforts made by government officials or the Population and Civil Registration Office in serving death certificates via Whatsapp at the Population and Civil Registration Office of North Bengkulu Regency. **Method:** The method used by the author in this study is a mix method research method using qualitative and quantitative approaches that aims to make descriptions, images, or paintings systematically, factually, and accurately regarding the facts, properties and relationships between the phenomena studied. Data collection techniques are carried out by using questionnaires, observations, interviews, and documentation. Data analysis techniques in this study through data reduction, data presentation, and conclusions. **Results:** The results of the study show that the implementation of the WhatsApp application use program in making death certificates in North Bengkulu Regency has gone well. Evidenced by the 5 dimensions used, there are still shortcomings in its implementation. Constrained by internet and network access, socialization that has not met the elements of society, slow message response and lack of community insight into evaluation to assess population document services through the WhatsApp application. **Conclusion:** Based on the results of the author's research that the service quality indicator at the Population and Civil Registration Office of North Bengkulu Regency found the indicator that obtained the highest score, namely the Realistic indicator with a score of 643 (80.25%) with a very good interpretation, this is due to the skills and standards of service provided by officers to the community. In addition, the Emphaty indicator with a score of 642 (80%), the Responsivness indicator with a score of 446, the percentage of 74%, the Assurance indicator with a score of 278 (73.9%), and the Tangible indicator obtained the lowest score with a total of 739 (69.8%) this is due to the limited-service tools in the form of lack of internet network connection in service to the community.

**Keywords:** ministry, death certificate.

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** 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 Bengkulu Utara membuat sebuah program pelayanan akta kematian melalui aplikasi Whatsapp. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan akta kematian melalui Whatsapp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor penghambat dari pelayanan akta kematian melalui Whatsapp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara. Untuk mengetahui dan menjelaskan upaya yang dilakukan aparat pemerintah atau Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pelayanan akta kematian melalui Whatsapp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara. **Metode:** Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode penelitian mix methode dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif yang bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan anatara fenomena yang diteliti. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menggunakan quisioner ,obesrvasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program penggunaan aplikasi Whatsapp dalam pembuatan akta kematian di Kabupaten Bengkulu Utara 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 masyarkat menjadi evaluasi untuk memaksimailkan pelayanan dokumen kependudukan melalui aplikasi Whatsapp. **Kesimpulan:** Berdasarkan hasil dari penelitian penulis bahwa pada indikator kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara ditemukan indikator yang memperoleh skor paling tinggi yaitu indikator Realibilty dengan skor 643 (80,25%) dengan interpretasi sangat baik hal ini disebabkan dari kecakapan serta standar pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat . Selain itu, indikator Emphaty dengan skor 642 (80%), indikator Responsivness dengan skor 446, persentase 74%, indikator Assurence dengan skor 278 (73,9%), dan indikator Tangible memperoleh skor paling rendah dengan total 739 (69,8%) hal ini disebabkan oleh masih terbatasnya alat bantu layanan berupa kurangnya koneksi jaringan internet dalam pelayanan kepada masyarakat.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Akta Kematian.

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Jumlah penduduk di Indonesia merupakan yang terbanyak ke 4 di dunia setelah China, India dan Amerika Serikat. Pada tahun 2020 jumlah penduduk di Indonesia mencapai 270.203.917 jiwa per September 2020 (sumber: Badan Pusat Statistika 2021), Angka kematian di Indonesia terhitung mulai Nopember 2020 penduduk yang meninggal dunia sebanyak 87.161 jiwa, pada Desember 2020 sejumlah 86.503 jiwa, Januari 2021 (88.625) dan Februari 2021 penduduk meninggal sebanyak 93.043 jiwa.

Pada data tersebut membuktikan dari tahun ke tahun tingkat kematian penduduk indonesia selalu mengalami peningkatan, namun pada saat yang bersamaan tingkat kesadaran masyarakat dalam pembuatan Akta Kematian masih sangatlah kurang. Di Provinsi Bengkulu Angka kepemilikan Akta kematian dari tahun ketahun sudah membaik namun satu-satunya daerah di Provinsi Bengkulu yang masih memiliki angka kepemilikan Akta kematian yang rendah yaitu terletak di kabupaten Bengkulu Utara. Kabupaten Bengkulu Utara memiliki tingkat kepemilikan akta kematian yang masih tergolong rendah hal ini sesuai dari data yang diperoleh dari dinas dukcapil kabupaten bengkulu utara dimana tiga tahun terakhir tidak adanya peningkatan yang segnifikan dari masing-masing kecamatan terutama kecamatan Enggano

yang memiliki jarak terjauh dari ibu kota kabupaten yaitu sejauh 269 km dari ibu kota kabupaten.

Pada tahun 2021 terjadi penurunan kepemilikan Akta Kematian pada masyarakat Kabupaten Bengkulu Utara dikarenakan masa pandemi covid-19 yang mengakibatkan masyarakat banyak yang masih enggan untuk melaporkan dan mengurus akta kematian pada dinas yang terkait. Walaupun pemerintah terus berupaya melakukan sosialisasi terkait pentingnya kepemilikan akta kematian dan peningkatan pelayanan telah dilakukan akan tetapi hal tersebut masih belum membuat masyarakat menjadi sadar terkait pentingnya akta kematian.

Jarak kecamatan paling jauh adalah kecamatan ke Enggano yaitu 269 km. Dan jarak yang paling dekat adalah kecamatan Batik nau yaitu 10 km. Rata-rata jarak kecamatan ke ibukota kabupaten 136,7 km. Dengan jarak tersebut akan menimbulkan tidak efektif dan efisiennya pelayanan administrasi kependudukan terkhususnya Akta kematian.

Permasalahan tersebut membuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil di Kabupaten Bengkulu Utara membuat Inovasi pelayanan online sebagai terobosan baru yaitu berupa program layanan pada lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui aplikasi Whatsapp. Adapun tujuan dari program ini ialah untuk mempermudah alur pengerjaan dokumen kependudukan seperti akta kematian. Terobosan pelayanan online melalui program aplikasi Whatsapp merupakan salah satu bentuk terobosan pelayanan yang dilakukan tanpa harus bertatap muka yang dimana pelayanan lewat pesan singkat. Layanan online melalui Whatsapp memberikan kemudahan bagi masyarakat. Kelebihan dari aplikasi online ini antara lain dapat meningkatkan pelayanan dengan cepat dan mudah, hal ini membuat masyarakat tidak harus bertemu langsung dengan pengolah akta kematian, dapat menghemat biaya transportasi, dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat yang tinggal jauh dari Kantor Kependudukan dan Sipil Pendaftaran Kantor dan lebih efisien waktu.

Dengan itu, penulis sangat tertarik mengangkat judul **“Kualitas Pelayanan Akta Kematian Melalui Whatsapp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara Provinsi Bengkulu”**

## **1.2 Kesenjangan Masalah**

Program layanan daring melalui Whatsapp untuk pengurusan akta kematian, masyarakat yang sebelumnya tidak memiliki kesadaran untuk membuat akta kematian karena sudah mengetahui struktur ini masyarakat tertarik untuk mengurus dokumen akta kematian. Namun pada kenyataannya layanan online melalui Whatsapp masih menemui banyak kendala dimana tidak dapat dipungkiri masih banyak terjadi penipuan yang mengatasnamakan pengurus atau pejabat yang melayani pendataan dalam pengurusan akta kematian. Hal tersebut dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab sehingga dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Selanjutnya ada ketidakpuasan masyarakat karena proses membalas pesan cenderung lama atau respon petugas pelayanan lambat. Selain itu, layanan online melalui Whatsapp tidak dapat dipertanggung jawabkan karena berkurangnya pengawasan, sehingga proses pelayanan dapat menimbulkan penipuan oleh pejabat yang memanfaatkan peluang. Selain itu, tidak semua orang memiliki ponsel atau dapat menggunakan media sosial, sehingga kurangnya sosialisasi dapat menghambat proses pelayanan. Berdasarkan manfaat dan kendala dari pelayanan online melalui Whatsapp aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu melakukan solusi yang inovatif. Masyarakat juga perlu meningkatkan rasasadar akan pentingnya mengurusnya akta kematian baik melalui pelayanan via online maupun manual. Walaupun pada pengurusan akta kematian melalui pelayanan online lebih mudah dan cepat, aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu memperhatikan permasalahan dan pengawasan agar terciptanya rasa kepercayaan dari masyarakat untuk melakukan pelayanan online. Dari permasalahan yang terjadi pada layanan pengurusan akta kematian online melalui Whatsapp.

### 1.3 Penelitian Terdahulu

Pertama, Musabry (2020) Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar, Hasil penelitian menunjukkan inovasi dalam layanan akta kematian online dengan mengeksplorasi keuntungan relatif dari kelayakan, kompleksitas, testabilitas dan kemudahan peninjauan (Musabry, 2020).

Kedua, Faris anan, (2021) Inovasi Pelayanan Besuk Kiamat di Pemerintah Kota Surakarta, Penelitian membuktikan bahwa program besuk kiamat sudah cukup efektif (Anan, 2021).

### 1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yakni sebagai berikut.

Pertama, Musabry (2020) Perbedaan dengan penulis yaitu dari Program yang digunakan, penulis memakai aplikasi platform Whatsapp.

Kedua, Faris anan, (2021) Variabel yang digunakan dalam penelitian ini berorientasi pada usaha dan metodenya menggunakan campuran, sedangkan penulis menggunakan variabel kualitatif dan kuantitatif. inovasi.

### 1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan akta kematian melalui Whatsapp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor penghambat dari pelayanan akta kematian melalui Whatsapp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara. Untuk mengetahui dan menjelaskan upaya yang dilakukan aparatur pemerintah atau Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pelayanan akta kematian melalui Whatsapp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara.

## II. METODE

Pada penelitian kali ini, peneliti menggunakan pendekatan campuran kualitatif dan kuantitatif (mix method) dengan pendekatan statistik deskriptif dilengkapi dengan analisis kualitatif dan kuantitatif dalam mengukur kualitas pelayanan Akta Kematian melalui Whatsapp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara. Penulis menggunakan teori Kualitas pelayanan dengan dimensi Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangible.

Informan pada penelitian ini terdapat 40 informan. Sumber data penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data Sekunder (Sugiyono, 2019). Pengumpulan Data bisa ditinjau juga dari Teknik Pengumpulan Data yang dibagi menjadi observasi (pengamatan), interview (wawancara), dan dokumentasi (Sugiyono, 2019). Analisa data yaitu Pada penelitian kali ini, peneliti telah menggunakan dua teknik analisis. Pertama, peneliti menggunakan teknik analisis kualitatif deskriptif yang merupakan penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan keadaan, peristiwa, objek, maupun segala sesuatu yang berkaitan dengan variabel-variabel yang kemudian dijelaskan baik menggunakan angka-angka maupun kata-kata. Kedua, peneliti telah menggunakan teknik analisis statistika deskriptif dengan menggunakan teknik scoring (Sugiyono, 2019).

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

#### **3.1 Kualitas Pelayanan akta kematian melalui Whatsapp pada masa pandemi covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara Provinsi Bengkulu Utara**

##### **a) Realibility**

Pada indikator Realibility, penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara membagikan kuesioner kepada 40 masyarakat yang menerima pelayanan Akta Kematian melalui Whatsapp di Dinas Keependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara. Pada Tabel dibawah Penulis mencantumkan data pada masing-masing indikator disetiap dimensi yang ada. Adapun indikator yang penulis cantumkan antara lain yaitu ; Kecermatan, Standar Pelayanan yang jelas, Kemampuan alat bantu layanan, serta keahlian petugas.

##### **1. Kecermatan**

Hasilnya dari 40 (empat puluh) responden, seperti yang tertera pada tabel 4.4 skor yang diperoleh 161 dengan persentase 80% memberikan kesimpulan jika Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Bengkulu Utara 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 Bengkulu Utara sudah cukup bagus.

##### **2. Standar pelayanan yang jelas**

Hasilnya dari 40 (empat puluh) responden, seperti yang tertera pada tabel 4.4 skor yang diperoleh 167 dengan persentase 83% memberikan kesimpulan jika Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Bengkulu Utara sudah mempunyai standar pelayanan yang jelas dan baik artinya ada 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.

##### **3. Kemampuan alat bantu layanan**

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. Saranan prasarana pendukung dalam pelayanan mempengaruhi kecepatan dalam pelayanan. Apalagi dengan adanya pelayanan melalui aplikasi Whatsapp yang dapat memudahkan pemenuan alat bantu layanan dengan menyediakan handphone sebagai penunjang. penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara membagikan kuesioner kepada 40 warga yang menerima pelayanan di Akta Kematian melalui whatsapp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara. Berikut tabel persepsi responden terhadap indikator Kemampuan alat bantu layanan Hasilnya dari 40 (empat puluh) responden, seperti yang tertera pada tabel 4.4 skor yang diperoleh 161 dengan persentase 80% memberikan kesimpulan jika Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Bengkulu Utara 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.

##### **4. Keahlian Petugas**

Hasilnya dari 40 (empat puluh) responden, seperti yang tertera pada tabel 4.4 skor yang diperoleh 154 dengan persentase 77% memberikan kesimpulan bahwa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara 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.

**b) Assurance (Jaminan dan Kepastian)**

1. Jaminan tepat waktu

Jaminan ketepatan waktu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara 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 penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara membagikan kuesioner kepada 40 warga yang menerima pelayanan di Akta Kematian melalui whatsapp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara. Berikut tabel persepsi responden terhadap indikator Kemampuan alat bantu layanan. Hasilnya dari 40 (empat puluh) responden, seperti yang tertera pada tabel 4.4 skor yang diperoleh 131 dengan persentase 79,9% memberikan kesimpulan bahwa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara bahwa belum ada jaminan yang pasti dalam ketepatan waktu. Hanya saja tepat waktu dalam pelayanan masih diusahakan jika persyaratannya memenuhi jaminan tepat waktu. Ketepatan waktu juga akan berjalan jika adanya korelasi yang baik antar petugas dan pelanggan.

2. Jaminan kepastian biaya

Jaminan kepastian biaya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara 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 Bengkulu Utara secara gratis tanpa dipungut biaya. waktu penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara membagikan kuesioner kepada 40 warga yang menerima pelayanan di Akta Kematian melalui whatsapp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara. Berikut tabel persepsi responden terhadap indikator Kemampuan alat bantu layanan. Hasilnya dari 40 (empat puluh) responden, seperti yang tertera pada tabel 4.5 skor yang diperoleh 147 dengan persentase 73,5% memberikan kesimpulan bahwa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara bahwa belum ada jaminan yang pasti dalam biaya. Biaya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara tidak dipungut sama sekali. Maka dari itu masyarakat dari kalangan apapun dapat terlayani dengan baik tanpa biaya.

**c) Emphaty (Perhatian)**

Dalam Dimensi Emphaty terdapat 3 indikator antara lain yaitu ; Mendahului Kepentingan, Melayani dengan sikap ramah, tidak deskriminasi, dan menghargai pelanggan.

1. Mendahului Kepentingan

Pelanggan dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara 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.. 40 warga yang menerima pelayanan di Akta Kematian melalui whatsapp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara. Berikut tabel persepsi responden terhadap indikator Mendahului Kepentingan. Hasilnya dari 40 (empat puluh) responden, seperti yang tertera pada tabel 4.6 skor yang diperoleh 162 dengan persentase 80,1% memberikan kesimpulan bahwa menunjukkan sikap dari Staff di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara yang memberi salam, sopan dan memberikan

pelayanan secara cepat dan tepat menjadikan hal penting dari sistem pelayanan yang berorientasi pada pelanggannya.

## 2. Melayani dengan Sikap Ramah

Hasilnya dari 40 (empat puluh) responden, seperti yang tertera pada tabel 4.6 skor yang diperoleh 162 dengan persentase 80,1% memberikan kesimpulan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara sudah ramah. Bagi pegawai memang sudah tuntutan dalam melayani masyarakat dengan ramah. Keuntungannya masyarakat merasa nyaman baik pelayanan online maupun offline.

## 3. Tidak Diskriminasi

Hasilnya dari 40 (empat puluh) responden, seperti yang tertera pada tabel 4.6 skor yang diperoleh 166 dengan persentase 80,3% memberikan kesimpulan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara 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 - bedakan status dan kedekatan sosial.

## 4. 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. Hasilnya dari 40 (empat puluh) responden, seperti yang tertera pada tabel 4.6 skor yang diperoleh dengan persentase 76% memberikan kesimpulan bahwa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara bahwa 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.

### **d) Tangible (Bukti Fisik)**

#### 1. Penampilan petugas

Penampilan memang bukan yang utama tapi penampilan yang paling pertama di lihat. Pelayanan dengan penampilan dari petugas yang rapi memberikan kesan yang enak dipandang dan pelangganpun merasa bahwa pelayanan yang diberikan dengan totalitas. Penampilan mencerminkan kesiapan petugas dalam melayani pelanggan. Penampilannya baik maka petugas sudah siap menyapa pelanggan dengan percaya diri akan penampilannya. Hasilnya dari 40 (empat puluh) responden, seperti yang tertera pada tabel 4.7 skor yang diperoleh 167 dengan persentase 83,5% memberikan kesimpulan bahwa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara Penampilan petugas sudah cukup menggambarkan kepedulian petugas untuk merawat diri dan mementingkan penampilannya untuk memuaskan pelanggan. Penampilan juga membuat kepercayaan diri dari petugas meningkat.

#### 2. 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 Bengkulu Utara halamannya cukup untuk menampung kendaraan baik itu bermotor maupun mobil. Hasilnya dari 40 (empat puluh) responden, seperti yang tertera pada tabel 4.7 skor yang diperoleh 154 dengan persentase 77% memberikan kesimpulan bahwa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara sudah cukup nyaman dan memiliki ruang tunggu yang cukup luas untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat untuk melakukan kegiatan registrasi kependudukan.

### 3. Kemudahan proses layanan

Hasilnya dari 40 (empat puluh) responden, seperti yang tertera pada tabel 4.7 skor yang diperoleh 154 dengan persentase 77% memberikan kesimpulan bahwa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara 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 melakukan pendaftaran ataupun registrasi kependudukan.

### 4. Kedisiplinan Pegawai

Hasilnya dari 40 (empat puluh) responden, seperti yang tertera pada tabel 4.7 skor yang diperoleh 163 dengan persentase 81,5% memberikan kesimpulan bahwa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara 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.

### 5. Pengguna 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. Saranan prasarana pendukung dalam pelayanan mempengaruhi kecepatan dalam pelayanan. Apalagi dengan adanya pelayanan melalui aplikasi Whatsapp yang dapat memudahkan pemenuan alat bantu layanan dengan menyediakan handphone sebagai penunjang. Hasilnya dari 40 (empat puluh) responden, seperti yang tertera pada tabel 4.7 skor yang diperoleh 143 dengan persentase 63,5 % memberikan kesimpulan bahwa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara dalam pemenuhan alat bantu dalam pelayanan masih sangat terbatas terkhususnya dalam hal jaringan atau koneksi internet. Sehingga hal ini mengakibatkan terhambatnya pelayanan pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Bengkulu Utara.

#### e) **Responsiveness (Ketanggapan)**

##### 1. Penampilan petugas

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 Bengkulu Utara. Hasilnya dari 40 (empat puluh) responden, seperti yang tertera pada tabel 4.8 skor yang diperoleh 131 dengan persentase 65,5% memberikan kesimpulan bahwa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara secara pelayanan yang ada sudah memberikan respon yang baik dan ramah.

##### 2. 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 Bengkulu Utara. Hasilnya dari 40 (empat puluh) responden, seperti yang tertera pada tabel 4.8 skor yang diperoleh 148 dengan persentase 74,5% memberikan kesimpulan bahwa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara dari petugasnya memberikan pelayanan yang lumayan cepat jika pelanggan ataupun masyarakat juga dapat melengkapi persyaratan dokumen yang dibutuhkan.

### 3. Pegawai tepat waktu

Kedisiplinan merupakan sebuah kunci dari kualitas kinerja instansi pemerintahan yang baik. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara 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. Berdasarkan hasil data observasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara. Hasilnya dari 40 (empat puluh) responden, seperti yang tertera pada tabel 4.8 skor yang diperoleh 168 dengan persentase 84% memberikan kesimpulan bahwa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara Hasilnya pegawai sudah cukup tepat waktu dalam berangkat menuju ke kantor dan siap melayani pelanggan atau masyarakat.

### 3.2 Faktor penghambat dalam pelayanan akta kematian melalui Whatsapp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara

Pelayanan menurut parasuraman memiliki 5 indikator di dalamnya yaitu Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangible. Dalam proses penelitian, peneliti merasakan beberapa kendala dari hasil observasi dan wawancara dari beberapa informan. Berdasarkan wawancara dengan masyarakat Bapak Muslim pada tanggal 12 Januari 2023 dikatakan bahwa :

“Saya merasa bersyukur dengan pelayanan yang sudah ada pelayanan onlinenya apalagi melalui Whatsapp. Kalo dulu pas masih offline tu kalo mau ngurus apa – apa harus ke kantor dulu tapi sekarang udah enak ke kantor pun tinggal ambil aja ga perlu menunggu proses yang lama. Ini ada untungnya di pandemi Covid sih kalau ga ada mungkin ga ada terobosan kaya gini udah pasti pelayanan tetap ke kantor Capil. Untuk kendalanya saya merasa masih perlunya respon balasan pesan dan akses internet sih. Karena saya juga tinggal ditempat yang sinyalnya kadang ilang kadang muncul jadi lumayan sulit untuk menggunakan Whatsapp.”

Berdasarkan wawancara dengan masyarakat Bapak Muslim pada tanggal 12 Januari 2023 bahwa :

“ Saya merasa mungkin banyak yang belum mengetahui kalau ada pelayanan online melalui Whatsapp. Soalnya pada saat saya mengurus saya langsung saja ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara. Saya diberi tau juga kalau ada pelayanan onlinennya sedangkan saya sudah terlanjur pergi ke kantor untuk mengurusnya. Terus saya disuruh Whatsapp saja. Ya saya merasa ga tau apa – apa begitu tau gitu saya ga perlu pergi jauh- jauh seperti ini. Ya kurang di sosialisasinya.”

Berdasarkan wawancara dengan staff Pelayanan Akta Kematian Ibu : Tiarani miranda pada tanggal 10 Januari 2023 dikatakan bahwa :

“Saya sebagai pelayanan administrasi kependudukan ini ketika program ini berjalan adalah jaringan internet yang sering gangguan. Sudah menjadi hal yang wajar bahwa belum meratanya signal yang ada di Kabupaten Bengkulu Utara. Aplikasi Whatsapp sangat membutuhkan jaringan internet. Pelayanan dengan aplikasi Whatsapp dapat dilakukan dimanapun dan kapan saja.”

Berdasarkan wawancara dengan staff Pelayanan Akta Kematian Ibu Tiarani miranda :  
“Kebanyakan masyarakat masih belum mengerti cara menggunakan aplikasi Whatsapp ini sehingga belum dapat berjalan dengan lancar.”

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 80 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 aperatur pemerintah atau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan akta kematian melalui whatsapp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu 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.
2. Sosialisasi terkait pelayanan online melalui whatsapp Sosialisasi terkait pelayanan online perlu dikakukan. 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 Bengkulu Utara.
3. Meningkatkan responsiveness Respon yang 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.
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.

### **3.4 Diskusi Temuan Utama**

Kebaharuan penelitian yang penulis laksanakan pada penelitian sebelumnya akan penulis deskripsikan sebagai berikut.

Pertama, Musabry (2020) kebaharuan penelitian terletak pada jaminan pelayanan dengan Hasilnya dari 40 (empat puluh) responden, seperti yang tertera pada tabel 4.4 skor yang diperoleh 131 dengan persentase 79,9% memberikan kesimpulan bahwa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan SipilKabupaten Bengkulu Utara bahwa belum ada jaminan yang pasti dalam ketepatan waktu. Hanya saja tepat waktu dalam pelayanan masih diusahakan jika persyaratannya memenuhi jaminan tepat waktu. Ketepatan waktu juga akan berjalan jika adanya korelasi yang baik antar petugas dan pelanggan.

Kedua, Faris anan, (2021) kebaharuan penelitian terletak pada Kedisiplinan merupakan sebuah kunci dari kualitas kinerja instansi pemerintahan yang baik. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara 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 untukmelayani masyarakat. Berdasarkan hasil data observasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara. Hasilnya dari 40 (empat puluh) responden, seperti yang tertera pada tabel 4.8 skor yang diperoleh 168 dengan persentase 84% memberikan kesimpulan bahwa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Bengkulu Utara Hasilnya pegawai sudah cukup tepat waktu dalam berangkat menuju ke kantor dan siap melayani pelanggan atau masyarakat.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa Kajian tentang Pelayanan akta kematian melalui aplikasi Whatsapp yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil dari penelitian penulis bahwa pada indikator kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara ditemukan indikator yang memperoleh skor paling tinggi yaitu indikator Realibility dengan skor 643 (80,25%) dengan interpretasi sangat baik hal ini disebabkan dari kecakapan serta standar pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat . Selain itu, indikator Emphaty dengan skor 642 (80%), indikator Responsivness dengan skor 446, persentase 74%, indikator Assurence dengan skor 278 (73,9%), dan indikator Tangible memperoleh skor paling rendah dengan total 739 (69,8%) hal ini disebabkan oleh masih terbatasnya alat bantu layanan berupa kurangnya koneksi jaringan internet dalam pelayanan kepada masyarakat.
2. Faktor penghambat dalam pelayanan akta kematian melalui Whatsapp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara Provinsi Bengkulu 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 bahkandiatasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
3. Upaya yang dilakukan aparatur pemerintah atau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan akta kematian melaluiWhatsapp Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara Provinsi Bengkulu Utara perlu ditekankan dan dilaksanakan agar menciptakan pelayanan yang memuaskan masyarakat.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini keterbatasan utama yakni waktu. Keterbatasan waktu penulis maksimalkan dalam proses pengumpulan data dari Teknik pengumpulan data yaitu dalam observasi, dokumentasi dan wawancara.

**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 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian dan memberikan informasi pada penelitian ini.

#### VI. DAFTAR PUSTAKA

- Anan, F. (2021). *Inovasi Pelayanan Besuk Kiamat di Pemerintah Kota Surakarta*.
- Musabry. (2020). *Inovasi Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian dan Pengembangan Research and Development*. alfabeta.