

**PELAYANAN AKTA KEMATIAN MELALUI APLIKASI JAGA KENDARI (JARI)
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KENDARI
PROVINSI SULAWESI TENGGARA**

Al Usri Yusroo Natsir K
NPP. 30.1331

*Asdaf Kota Kendari, Provinsi Sulawesi Tenggara
Prodi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: 30.1331@praja.ipdn.ac.id*

Pembimbing: Ahmad Ripa'i, S.Pd, M.Si

ABSTRACK

Problem Statement/Background (GAP): The Jaga Kendari application is an innovation from the Kendari City government to create an orderly administrative Kendari City community. The Jari application was created to provide population document services, especially death certificates online, to increase ownership of death certificates in the people of Kendari city. **Purpose:** This study aims to determine the implementation of services through the JARI application, explain and determine the inhibiting factors and describe disdukcapil's efforts in overcoming these obstacles in increasing death certificate ownership through the JARI application program. **Method:** The method used is a descriptive method with a qualitative approach with data collection techniques in the form of interviews, observations, and documentation. The data analysis techniques used are data reduction, data presentation and conclusions. **Results:** The results showed that the death certificate service through the Jaga Kendari application had run well. The use of this application provides easy access and efficiency in providing services to the people of Kendari City. However, the death certificate service through the Jaga Kendari application also has several weaknesses, namely the connection and access ability of the people of Kendari city. To overcome this, the author suggests that the government improve network quality in the form of wifi installation and socialization related to population documents to the people of Kendari City. **Conclusion:** The implementation of death certificate services through the Jaga Kendari Application has run quite well even with several obstacles in the field, as seen from the dimensions of Realibility, Responsiviness, Assurance, Empathy, Tangible (physical evidence) which is used as a reference by the author in assessing services is quite good in its application in the field.

Keywords: Service, Innovation, Death Certificate, JARI Application

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Aplikasi Jaga Kendari merupakan inovasi dari pemerintah Kota Kendari untuk menciptakan masyarakat Kota Kendari yang tertib administrasi. Aplikasi Jari dibuat untuk memberikan pelayanan dokumen kependudukan terkhusus akta kematian secara daring untuk meningkatkan kepemilikan akta kematian pada masyarakat kota Kendari. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi JARI, menjelaskan dan mengetahui faktor penghambat serta mendeskripsikan upaya disdukcapil dalam mengatasi hambatan tersebut dalam meningkatkan kepemilikan akta kematian melalui program aplikasi JARI. **Metode:** Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan akta kematian melalui aplikasi Jaga Kendari telah berjalan baik. Penggunaan aplikasi

ini memberikan kemudahan akses dan efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kota kendari. Meskipun demikian, pelayanan akta kematian melalui aplikasi Jaga Kendari juga memiliki beberapa kelemahan yaitu pada koneksi dan kemampuan akses masyarakat kota Kendari. Untuk mengatasi hal tersebut penulis menyarankan pemerintah meningkatkan kualitas jaringan berupa pemasangan wifi dan sosialisasi terkait dokumen kependudukan pada masyarakat kota kendari. **Kesimpulan:** Pelaksanaan pelayanan akta kematian melalui Aplikasi Jaga Kendari sudah berjalan dengan cukup baik meskipun dengan beberapa kendala yang ada dilapangan, terlihat dari dimensi Realibility (kehandalan), Responsiviness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Empathy (empati), Tangible (bukti fisik) yang dijadikan acuan penulis dalam penilaian pelayanan sudah cukup baik dalam pengaplikasiannya dilapangan.

Kata Kunci : Pelayanan, Inovasi, Akta Kematian, Aplikasi JARI

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk layanan dari instansi. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 mengatur bahwa proses pengaturan dan penerbitan dokumen data kependudukan harus melalui serangkaian tahapan yang meliputi Pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan administrasi kependudukan dapat diartikan sebagai proses untuk mendaftarkan penduduk, mencatat informasi penting tentang penduduk dan mengelola dokumen-dokumen terkait status kependudukan serta penggunaan data tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik dan sektor lainnya.

Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah sangat memperhatikan tata kelola administrasi kependudukan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat dan memperkuat sektor lain yang membutuhkan data kependudukan yang akurat. Pemerintah Kota Kendari sebagai ibukota Provinsi Sulawesi Tenggara yang terdiri dari 11 (sebelas) kecamatan dan 65 (enam puluh lima) kelurahan. Mewujudkan Kota Kendari sebagai Kota Layak Huni berbasis ekologi, teknologi dan informasi menjadi visi Kota Kendari. Sebagai Kota berkembang, dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kota Kendari masih mengalami kendala dalam proses pelayanan administrasi kependudukan salah satunya penerbitan akta kematian. Jumlah Penduduk Kota Kendari berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kota Kendari tahun 2021 sebanyak 350.267 jiwa.

Jumlah penduduk meninggal pada tahun 2019 sebanyak 3.105 dan jumlah penerbitan kematian sebanyak 1.552. Pada tahun 2020 jumlah penduduk meninggal sebanyak 1.755 dan jumlah penerbitan akta kematian sebanyak 541 berdasarkan hal tersebut pada tahun 2019-2020 mengalami penurunan presentase dalam hal penerbitan akta kematian. jumlah kepemilikan akta kematian mengalami ketidakstabilan dilihat dari perbandingan jumlah angka kematian dengan jumlah kepemilikan akta kematian. Pada tahun 2019, terdapat 49% persentase penduduk yang meninggal dan jumlah penerbitan akta kematian. Namun, tahun 2020, persentase tersebut menurun menjadi 31%. Di tahun 2021, terjadi peningkatan persentase penerbitan akta kematian menjadi 69%.

Kurangnya kesadaran dan pemahaman masyarakat dalam mengurus akta kematian yang masih rendah di dibandingkan dengan dokumen kependudukan lainnya menjadi tantangan pemerintah guna mewujudkan program tertib administrasi. Pada dasarnya pendaftaran kematian merupakan hal wajib yang telah di atur dalam Undang - Undang nomor 24 Tahun 2013 pasal 44 ayat (1) Tentang Administrasi Kependudukan menyatakan bahwa, Dalam waktu paling lambat 30 hari sejak kematian, ketua rukun tetangga atau posisi serupa di tempat tinggal wajib melaporkan setiap kasus kematian kepada instansi pelaksana setempat.

Guna mengatasi permasalahan tersebut pemerintah Kota Kendari melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 tahun 2016 tentang Kompetensi inovasi Pelayanan Publik maka seluruh instansi pemerintah baik pusat dan pemerintah daerah terus menciptakan terobosan- terobosan baru melalui inovasi dalam pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui inovasi pelayanan publik menciptakan bentuk pelayanan berbasis aplikasi bernama “JARI” (Jaga Kendari) yang bertujuan memberikan pelayanan administrasi yang bebas pungli dan gratifikasi.

Inovasi JARI (Jaga Kendari) persentase penerbitan akta kematian Kota Kendari pada tahun 2020 hanya 31% dan setelah adanya inovasi JARI (Jaga Kendari) pada tahun 2020 penerbitan akta kematian Kota Kendari Tahun 2020-2021 mengalami kenaikan dengan persentase 68%. Terjadi peningkatan persentase sebanyak 37% dalam penerbitan akta kematian dalam kurun waktu 2020-2021.

Berdasarkan permasalahan pelayanan publik yang sudah di jelaskan dilatar belakang, maka penulis sangat tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan mengangkat judul **“PELAYANAN AKTA KEMATIAN MELALUI APLIKASI JAGA KENDARI (JARI) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KENDARI PROVINSI SULAWESI TENGGARA”**.

1.2 Kesenjangan Masalah

jumlah kepemilikan akta kematian mengalami ketidakstabilan dilihat dari perbandingan jumlah angka kematian dengan jumlah kepemilikan akta kematian. Pada tahun 2019, terdapat 49% persentase penduduk yang meninggal dan jumlah penerbitan akta kematian. Namun, tahun 2020, persentase tersebut menurun menjadi 31%. Di tahun 2021, terjadi peningkatan persentase penerbitan akta kematian menjadi 69%. Kurangnya kesadaran dan pemahaman masyarakat dalam mengurus akta kematian yang masih rendah di bandingkan dengan dokumen kependudukan lainnya menjadi tantangan pemerintah guna mewujudkan program tertib administrasi.

Pengelolaan aplikasi Jaga Kendari (JARI) diberikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil guna di manfaatkan untuk melakukan pelayanan secara daring. Pelayanan yang berlangsung secara daring ini masih ditemukan masalah seperti kurangnya kesadaran dan kepedulian masyarakat dalam mengurus akta kematian, masalah lainnya terdapat pada masyarakat menengah kebawah masih banyak yang belum pandai mengoperasikan gadget, laptop ataupun komputer dalam mengakses aplikasi Jaga Kendari (JARI).

1.3 Penelitian Terdahulu

Pertama, Mariono Sujai (2022) Pelayanan Akta Kematian Melalui Whatsapp Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara Dalam Laporan Akhir ini penulis menggunakan teori pelayanan oleh Fitzsimmons yaitu: reliability, tangibles, responsiveness, assurance, empati guna menemukan berbagai kendala seperti berdasarkan indikator dari teori pelayanan yang di pakai. layanan yang lambat(Sujai, 2022).

Kedua, Bagus Prasetyo Budi (2022) Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi SIPILA di Dinas Kependudukan dan Sipil Kabupaten Purwakarta Provinsi Jawa Barat Dalam laporan akhir ini penulis menggunakan teori pelayanan oleh Fitzsimmons dengan metode yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif(Budi, 2022).

Ketiga, Achmad Yulio (2022) Inovasi Pelayanan SOBAT DUKCAPIL Dalam Penerbitan Akta Kematian Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Tangerang Provinsi Banten Laporan akhir ini menjelaskan tentang teori Inovasi Pelayanan oleh Rogers (1983) dengan indikator keunggulan relatif, kesesuaian, kompleksitas, keterlibatan(Yulio, 2022).

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya, Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya sebagai berikut.

1. Mariono Sujai (2022) Perbedaan Penelitian terdahulu menganalisis tentang akta kematian.
2. Bagus Prasetyo Budi (2022) Perbedaan Penelitian terdahulu yaitu pada tempat penelitian yang dilakukan oleh penulis.
3. Achmad Yulio (2022) Perbedaan Penelitian terdahulu menganalisis tentang implementasi pelayanan berdasarkan teori pelayanan Rogers.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui dan menganalisis pelayanan akta kematian melalui program aplikasi Jaga Kendari (JARI) yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan hambatan-hambatan dalam pelayanan akta kematian melalui aplikasi Jaga Kendari (JARI) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari. Untuk mengetahui dan menjelaskan upaya mengatasi hambatan dalam pelayanan akta kematian melalui inovasi aplikasi Jaga Kendari (JARI) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari.

II. METODE

Penulis menerapkan penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian Kualitatif yaitu pendekatan atau penelusuran yang bertujuan untuk mengeksplorasi dan memahami gejala sentral(Creswell, 2008). Penulis menggunakan Teori Pelayanan oleh Fitzsimmons (Sinambela, 2006).

Informan pada penelitian ini terdapat 18 informan. Teknik pengambilan informan yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu *Purposive sampling* dan *Snowball sampling*(Sugiyono, 2013). Sumber data di bagi menjadi dua jenis yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder(Silalahi, 2003). Teknik pengumpulan data yaitu dengan melaksanakan observasi, wawancara, dokumentasi (Sugiyono, 2013). Teknik analisis model Miles dan Huberman terdapat tiga tahapan dalam analisis kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi(Sugiyono, 2013).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pelayanan Penerbitan Akta Kematian Melalui Aplikasi JARI di Kota Kendari

Aplikasi JARI, penulis mengaitkan dengan Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria (NSPK) sebagai acuan dalam penggunaan dan pemanfaatan aplikasi JARI untuk mewujudkan tertib administrasi terkhusus akta kematian. Norma adalah aturan atau ketentuan yang dipakai sebagai tatanan untuk penyelenggaraan pemerintah dalam melaksanakan suatu program. Standar adalah acuan yang dipakai sebagai patokan dalam penyelenggaraan pemerintah dalam melaksanakan suatu program. Prosedur adalah metode atau tata cara untuk penyelenggaraan pemerintah dalam melaksanakan suatu program. Kriteria adalah ukuran yang dipergunakan menjadi dasar dalam penyelenggaraan pemerintah dalam melaksanakan suatu program. Keberadaan NSPK diatur dalam PP No 38 tahun 2007 pasal 9 dan 11. Karena sifatnya wajib maka pertama, semestinya pedoman tersebut menjadi pegangan pemerintah dalam memperjelas dan mempertegas urusan-urusan yang menjadi kewenangan daerah. Kedua, pedoman tersebut harus dapat segera ditetapkan oleh Kementerian/Lembaga Pemerintah Non Kementerian. Hal ini sebagaimana diamanatkan dalam pasal 10 ayat (1) diberikan jangka waktu 2 tahun sejak diterbitkannya PP 38/2007 (9 Juli 2007). Ketiga, Pedoman tersebut merupakan sarana pemberdayaan dari pemerintah kepada pemerintah daerah menjadi sangat

penting untuk meningkatkan kapasitas daerah agar mampu memenuhi sebagai syarat menyelenggarakan urusan pemerintah yang menjadi kewenangannya.

Ada 5 (lima) dimensi yang akan di analisis, antara lain adalah sebagai berikut :

1. **Reliability (Kehandalan)**

kemampuan pegawai sudah baik dengan di bekali dan telah mengikuti program bimbingan tetapi berdasarkan observasi penulis melihat adanya hambatan dalam penerbitan akta kematian melalui aplikasi JARI (Jaga Kendari) yaitu sistem jaringan yang lambat dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang cara menggunakan aplikasi Jaga Kendari (JARI) sehingga masyarakat yang memilih untuk datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari yang mengakibatkan adanya kepadatan antrian dalam kepengurusan dokumen kependudukan.

a. **kecermatan**

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari pada hari selasa tanggal 10 Januari 2023 pada jam 10 pagi mengatakan bahwa:

“Pelayanan yang cermat dalam pelayanan akta kematian sangat penting karena ini berkaitan dengan hak dan kepentingan keluarga atau pihak yang berkepentingan. Dengan memberikan informasi yang akurat, tepat waktu, dan lengkap, kami dapat memastikan bahwa keluarga dan pihak yang berkepentingan dapat mengakses hak-hak mereka dengan adil dan transparan”.

Penulis mengartikan bahwa dalam pelayanan akta kematian di butuhkan pelayanan yang cermat agar dapat memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat.

b. **Kemampuan Alat Bantu**

Tabel 3.1

Sarana dan Prasarana Penunjang Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari

NO.	NAMA BARANG	JUMLAH
1	2	3
1	Mobil Kepala Dinas	1 unit
2	Mobil Operasional	1 unit
3	Mobil Layanan Keliling	1 unit
4	Sepeda Motor	4 unit
5	Mesin Cetak	6 unit
6	Komputer Pelayanan	18 unit
7	Laptop	9 Unit
8	Wifi	3 Unit
9	Speaker Informasi	1 unit
10	Mesin Penggandaan	3 unit
11	Kursi tunggu panjang	10 unit
12	Kursi hadap	3 unit
13	Peralatan Kebersihan	1 set
14	Lemari Arsip	6 unit
15	Bahan Pembersih	1 set
16	Pemadam Kebakaran	1 tabung
17	Bahan bacaan dan peraturan perundang-undangan	2 unit

Sumber : Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 2023

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa alat cetak berjumlah 6 unit yang kondisinya baik dan dapat digunakan. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil pada tanggal 9 januari 2023 mengatakan bahwa:

“Kemampuan kinerja pegawai sudah sesuai dengan prosedur namun bagi pegawai yang sudah tua kemampuan kinerjanya berkurang karena kondisi fisik untuk bekerja pada

komputer berkurang, hal ini membuat resiko bagi pihak dinas karena ditakutkan karena bisa terjadi salah pemasukan data”.

c. Keahlian Petugas

Untuk mengetahui kualitas sumber daya dari kedua operator di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari maka penulis melakukan wawancara kepada bapak Sulkarnain, S.Sos. pada Rabu, 11 Januari Selaku Sekretaris Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota kendari menyampaikan bahwa:

“Pegawai yang menjadi operator aplikasi JARI merupakan pegawai negeri sipil yang sudah diberikan pelatihan dan juga tenaga honorer yang membantu kinerja dari operator yang sudah terlatih serta berpengalaman dalam bidangnya”.

Dari hasil pengamatan yang telah dilakukan oleh penulis, diketahui bahwa operator aplikasi JARI sudah memahami dengan baik seluruh tahapan proses penerbitan akta kematian dan memiliki pengalaman dalam menggunakan alat cetak akta kematian tersebut.

2. Responsiviness (Daya Tanggap)

Daya tanggap pelayanan akta kematian melalui aplikasi Jaga Kendari dapat dikatakan sangat baik. Dalam aplikasi ini, masyarakat dapat mengajukan permohonan akta kematian secara online dengan mudah dan cepat. Proses pengajuan permohonan yang sederhana dan praktis membuat masyarakat tidak perlu menghabiskan banyak waktu dan tenaga untuk datang ke kantor pelayanan publik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa daya tanggap pelayanan akta kematian melalui aplikasi Jaga Kendari sangat baik, sehingga masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan dengan mudah, cepat, dan efisien.

a. Ketepatan Waktu Pelayanan

Dengan menggunakan aplikasi Jaga Kendari, masyarakat dapat mengajukan permohonan layanan secara online dan memantau status permohonan tersebut. Pelayanan yang tersedia di aplikasi JARI (Jaga Kendari) meliputi pengurusan dokumen kependudukan. Keuntungan utama dari penggunaan aplikasi Jaga Kendari adalah meminimalkan waktu tunggu dan menghindari kerumunan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari. Masyarakat juga dapat memperoleh informasi yang akurat dan terbaru tentang status permohonan mereka.

Dalam hal ketepatan waktu, aplikasi Jaga Kendari telah diapresiasi karena mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat dan efisien. Pemerintah Kota Kendari berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan publik dan memastikan bahwa semua permohonan yang diajukan melalui aplikasi ini ditangani secara tepat waktu.

b. Pelayanan Cepat dan Tepat

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat kota kendari yang telah selesai mendapatkan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari pada hari rabu tanggal 10 Januari 2023 mengatakan bahwa:

“Sejujurnya, saya sangat terbantu dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor catatan sipil setempat. Saya mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai persyaratan dan prosedur pengurusan akta kematian. Selain itu, kantor catatan sipil juga menyediakan layanan online untuk pengajuan akta kematian, sehingga saya tidak perlu mengunjungi kantor secara langsung”.

Pelayanan cepat dan tepat merupakan tujuan yang harus diutamakan dalam memberikan pelayanan cepat dan tepat dapat terwujud melalui beberapa faktor, antara lain tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, kemampuan pegawai dalam mengoperasikan aplikasi

dengan baik, serta kesigapan pegawai dalam memberikan bantuan dan informasi kepada masyarakat yang membutuhkan. Dalam pelayanan akta kematian melalui aplikasi Jaga Kendari, pelayanan cepat dan tepat diwujudkan dengan memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada masyarakat, memproses permohonan secara efisien, dan menjamin waktu dan biaya yang pasti.

3. Assurance (Jaminan)

Berdasarkan wawancara kepada ibu Sitti Sukmini Sinta ,S.Sos selaku Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada hari rabu tanggal 11 Januari 2023 beliau mengatakan bahwa:

“Proses penerbitan akta kematian melalui aplikasi Jaga Kendari cukup cepat dan mudah. Namun, untuk jaminan waktu saat ini masih belum bisa terpenuhi sepenuhnya karena kurangnya ketersediaan wifi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Biaya untuk penerbitan akta kematian melalui aplikasi Jaga Kendari sudah jelas dan terjamin. Biaya yang dikenakan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan sudah tertera pada aplikasi Jaga Kendari. Selain itu, kami juga selalu memberikan informasi yang jelas dan terperinci kepada masyarakat mengenai biaya yang harus dibayarkan”.

Dari hasil wawancara diatas maka penulis simpulkan bahwa hambatan dalam Pelaksanaan Pelayanan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari adalah bahwa ketersediaan wifi yang terbatas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kendari masih menjadi kendala dalam pelayanan yang tepat waktu. Selain itu, meskipun biaya tidak menjadi masalah karena pelayanan gratis, namun masih diperlukan sosialisasi lebih lanjut mengenai cara penggunaan aplikasi Jaga Kendari kepada masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi. Dengan menjaga konsistensi dalam jaminan waktu dan biaya, diharapkan masyarakat akan semakin percaya dan nyaman dalam menggunakan aplikasi tersebut untuk memperoleh akta kematian dengan cepat dan mudah.

4. Empathy (Empati)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Kendari mengatakan bahwa:

“Pegawai dalam melakukan pelayanan telah menunjukkan sikap yang baik, yaitu tidak melakukan diskriminasi terhadap jenis kelamin, suku, atau penampilan masyarakat dalam memberikan pelayanan, terutama operator yang membantu masyarakat yang belum menguasai penggunaan aplikasi Jaga Kendari”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut penulis beranggapan bahwa Sikap pelayanan yang diberikan oleh para pegawai memang baik. Masyarakat merasa cukup puas dengan layanan yang diberikan karena tidak ada diskriminasi.

a. Sikap dan Etika Pelaksana

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan pada hari rabu, 11 Januari 2023 kepada Ibu Sitti Sukmini Sinta Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari terhadap sikap pelaksana, beliau mengatakan bahwa:

“Pegawai yang bertugas sebagai pelaksana telah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Pernyataan ini ditegaskan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari, yaitu Bapak Iswanto, S.Sos, M.Si, yang menyatakan bahwa para pegawai telah menjalankan tugas pelayanan dengan baik kepada masyarakat”.

Penulis dapat menyimpulkan bahwa Pentingnya sikap dan etika pelaksana pelayanan juga dapat berdampak pada efektivitas dan efisiensi layanan. Dengan sikap yang baik, petugas dapat memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada masyarakat sehingga dapat mempercepat proses penerbitan akta kematian. Sebaliknya, sikap yang kurang baik dapat membuat masyarakat merasa tidak nyaman dan menghambat proses pelayanan. Maka, penting bagi petugas dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Kendari untuk selalu menjaga sikap dan etika dalam pelaksanaan pelayanan akta kematian melalui aplikasi Jaga Kendari.

5. *Tangible* (Bukti Fisik)

Dalam pelayanan akta kematian melalui aplikasi Jaga Kendari, terdapat beberapa bukti fisik yang dapat dihasilkan sebagai *tangible outcome*. Pertama, setelah selesai melakukan proses pendaftaran dan pengisian data pada aplikasi, masyarakat akan mendapatkan bukti berupa nomor pendaftaran atau antrian yang akan dipanggil saat proses pengambilan akta kematian selesai. Bukti ini dapat dicetak atau ditunjukkan melalui layar handphone.

Kedua, setelah proses pembuatan akta kematian selesai, masyarakat akan mendapatkan dokumen asli akta kematian yang telah dicetak dan ditandatangani oleh pejabat yang berwenang. Dokumen asli ini merupakan bukti resmi dan sah yang dapat digunakan untuk keperluan administrasi dan legal.

Ketiga, selain dokumen asli, masyarakat juga akan mendapatkan salinan akta kematian yang dapat dicetak langsung melalui aplikasi Jaga Kendari. Salinan ini dapat digunakan sebagai bukti cadangan jika dokumen asli hilang atau rusak.

Keempat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari juga akan memiliki bukti fisik dalam bentuk data dan laporan pelayanan. Data ini dapat digunakan untuk melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap sistem pelayanan akta kematian melalui aplikasi Jaga Kendari.

a. Kenyamanan Tempat

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kepala Seksi Pencatatan Sipil pada hari rabu tanggal 11 Januari 2023 jam 9 pagi mengatakan bahwa :

“Kurangnya fasilitas dan sarana prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu kendala yang menghambat pelaksanaan program pelayanan. Hal ini terlihat dari minimnya jumlah komputer dan fasilitas lainnya, seperti AC ruangan yang tidak memadai serta jaringan yang kurang lancar. Selain itu, keterbatasan kendaraan dinas juga mempengaruhi kesuksesan program pelayanan tersebut”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut penulis mengartikan bahwa Salah satu masalah yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah kekurangan jumlah dan kondisi sarana serta prasarana yang memadai. Kondisi tersebut memengaruhi kenyamanan masyarakat dalam bekerja dengan instansi tersebut.

b. Kemudahan Proses Layanan Akta Kematian Melalui Aplikasi JARI (Jaga Kendarai)

Dalam kemudahan layanan Akta Kematian melalui aplikasi JARI penulis mengaitkan dengan Prosedur yang berlaku dalam pelayanan publik yaitu rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Pada tanggal 9 Januari 2023, saat melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, diperoleh informasi bahwa beliau menyatakan hal sebagai berikut:

“Pegawai telah mampu melaksanakan tugas sesuai prosedur, namun untuk pegawai yang sudah lanjut usia, kemampuan kerjanya menurun karena keterbatasan fisik dalam bekerja

dengan komputer. Hal ini dapat menimbulkan risiko bagi dinas, terutama kesalahan dalam memasukkan data.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut penulis mengartikan bahwa kemampuan yang bekerja tergantung dengan kondisi fisik pegawai dan melalui aplikasi Jaga Kendari, proses layanan akta kematian di Kota Kendari menjadi lebih mudah dan efisien bagi masyarakat.

c. Bentuk Konsistensi

Bentuk konsistensi pelayanan dalam pelayanan akta kematian melalui aplikasi Jaga Kendari mencakup beberapa hal, di antaranya:

- 1) Konsistensi dalam memberikan informasi: Setiap pegawai harus memberikan informasi yang sama dan akurat kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan akta kematian melalui aplikasi Jaga Kendari, sehingga tidak terjadi kesalahpahaman atau tidak jelas dalam proses tersebut.
- 2) Konsistensi dalam menerapkan aturan: Seluruh pegawai harus menerapkan aturan dan prosedur yang berlaku dengan konsisten, agar tidak terjadi diskriminasi atau perlakuan yang tidak adil terhadap masyarakat.
- 3) Konsistensi dalam kualitas pelayanan: Pelayanan yang diberikan oleh setiap pegawai harus memiliki kualitas yang sama, baik dari segi kecepatan, ketepatan, ketelitian, dan keramahan dalam melayani masyarakat.
- 4) Konsistensi dalam penanganan masalah: Pegawai harus memiliki keterampilan dan kemampuan untuk menangani setiap masalah atau keluhan yang muncul dari masyarakat dengan cara yang konsisten, cepat, dan tepat sehingga masalah tersebut dapat diselesaikan dengan baik.

3.2 Hambatan Dalam Penerbitan Akta Kematian Di Kota Kendari

Berdasarkan Penelitian, menunjukkan bahwa masih ada beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan akta kematian melalui Aplikasi Jaga Kendari (JARI), yaitu:

- 1) Masyarakat yang masih kurang pemahamannya tentang akta kematian dan pelayanan melalui Aplikasi JARI (Jaga Kendari).
- 2) Kurangnya fasilitas wifi dan sistem jaringan sebagai sarana dan prasarana pendukung pelayanan online karena sering terjadinya masalah jaringan lambat ataupun error saat mengakses aplikasi Jaga Kendari (JARI) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari.

3.3 Upaya guna mengatasi kendala dalam pelaksanaan pelayanan akta kematian melalui Aplikasi JARI (Jaga Kendari)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari telah melakukan upaya-upaya guna mengatasi kendala dalam pelaksanaan pelayanan akta kematian melalui Aplikasi JARI (Jaga Kendari), antara lain:

- 1) Melaksanakan pelayanan akta kematian melalui Aplikasi JARI (Jaga Kendari) sesuai dengan Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.
- 2) Mensosialisasikan akta kematian dan pelayanan melalui Aplikasi JARI (Jaga Kendari) kepada masyarakat.
- 3) Menggunakan wifi pribadi oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Kebaharuan penelitian yang peneliti laksanakan pada penelitian Mariono Sujai (2022) Pelayanan Akta Kematian Melalui Whatsapp Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara terletak pada indikator Pelayanan cepat dan tepat merupakan tujuan yang harus di utamakan dalam memberikan pelayanan cepat dan tepat dapat terwujud melalui beberapa faktor, antara lain tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, kemampuan pegawai dalam mengoperasikan aplikasi dengan baik, serta kesigapan pegawai dalam memberikan bantuan dan informasi kepada masyarakat yang membutuhkan. Dalam pelayanan akta kematian melalui aplikasi Jaga Kendari, pelayanan cepat dan tepat diwujudkan dengan memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada masyarakat, memproses permohonan secara efisien, dan menjamin waktu dan biaya yang pasti.

Kebaharuan penelitian yang peneliti laksanakan pada penelitian Bagus Prasetyo Budi (2022) Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi SIPILA di Dinas Kependudukan dan Sipil Kabupaten Purwakarta Provinsi Jawa Barat terletak pada Sikap pelayanan yang diberikan oleh para pegawai memang baik. Masyarakat merasa cukup puas dengan layanan yang diberikan karena tidak ada diskriminasi.

Kebaharuan penelitian yang peneliti laksanakan pada penelitian Achmad Yulio (2022) Inovasi Pelayanan SOBAT DUKCAPIL Dalam Penerbitan Akta Kematian Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Tangerang Provinsi Banten terletak pada Daya tanggap pelayanan akta kematian melalui aplikasi Jaga Kendari dapat dikatakan sangat baik. Dalam aplikasi ini, masyarakat dapat mengajukan permohonan akta kematian secara online dengan mudah dan cepat. Proses pengajuan permohonan yang sederhana dan praktis membuat masyarakat tidak perlu menghabiskan banyak waktu dan tenaga untuk datang ke kantor pelayanan publik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa daya tanggap pelayanan akta kematian melalui aplikasi Jaga Kendari sangat baik, sehingga masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan dengan mudah, cepat, dan efisien.

IV. KESIMPULAN

Kebijakan pemerintah Kota Kendari dalam mewujudkan tertib administrasi dalam dokumen kependudukan yaitu dengan adanya aplikasi JARI hal tersebut telah di atur dalam Keputusan Walikota Kendari Nomor 50 Tahun 2020 tentang Aplikasi JARI guna mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan secara daring diharapkan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Kendari dalam mengurus dokumen kependudukan. Setelah melakukan penelitian selama sekitar dua minggu mengenai pelaksanaan pelayanan akta kematian melalui Aplikasi Jaga Kendari (JARI) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari, penulis menyimpulkan bahwa:

Pelaksanaan pelayanan akta kematian melalui Aplikasi Jaga Kendari sudah berjalan dengan cukup baik meskipun dengan beberapa kendala yang ada dilapangan, terlihat dari dimensi Realibility (kehandalan), Responsiviness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Empathy (empati), Tangible (bukti fisik) yang dijadikan acuan penulis dalam penilaian pelayanan sudah cukup baik dalam pengaplikasiannya dilapangan. Dengan adanya peningkatan kepemilikan akta kematian di Kota Kendari melalui Aplikasi Jaga Kendari (JARI) memberikan bukti bahwa program aplikasi tersebut sudah berjalan cukup baik. Pemerintah Kota Kendari juga melaksanakan program jemput bola yang melibatkan camat, lurah, dan kepala desa di Kota Kendari dalam mensosialisasikan pelayanan akta kematian.

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 Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian dan memberikan informasi pada penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Budi, B. P. (2022). *Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi SIPILA di Dinas Kependudukan dan Sipil Kabupaten Purwakarta Provinsi Jawa Barat*.
- Creswell, J. W. (2008). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed Edisi Ketiga*. Pustaka Pelajar.
- Silalahi, G. A. (2003). *Metode Penelitian dan Studi Kasus*. CV Citra Media.
- Sinambela, L. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik* (cetakan ke). erlangga.
- Sugiyono. (2013). *Memahami Penelitian Kualitatif*. alfabeta.
- Sujai, M. (2022). *Pelayanan Akta Kematian Melalui Whatsapp Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara*.
- Yulio, A. (2022). *Inovasi Pelayanan SOBAT DUKCAPIL Dalam Penerbitan Akta Kematian Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Tangerang Provinsi Banten*.

