

# OPTIMALISASI PELAYANAN AKTA KEMATIAN MELALUI APLIKASI WHATSHAP DI KOTA BENGKULU

MUHAMMAD YUDHA KURNIAWAN  
NPP. 31.0282

*Asdaf Kota Bengkulu Provinsi Bengkulu*  
*Program Studi Kependudukan dan Catatan Sipil*  
Email: [31.0282@praja.ipdn.ac.id](mailto:31.0282@praja.ipdn.ac.id)

Pembimbing Skripsi: Djonny Pabisa, S.Pd., M.Pd

## ABSTRACT

**Problem/Background (GAP):** *Death Certificate is an official residence document issued by the Implementing Agency in population administration services and has legal force as authentic evidence that a person has died. The Population and Civil Registration Office of Bengkulu City in order to accelerate the issuance of death certificates made innovations in Digital-based publishing services through the WhatsApp application. Purpose: The purpose of this study is to determine the optimization of death certificate issuance through the WhatsApp application and can find information about what are the inhibiting factors for the issuance of death certificates at the Population and Civil Registration Office of Bengkulu City. Method: This study uses optimization theory according to Hotniar siringo ringo (2005): 1.objectives 2.decision alternatives 3.limiting resources, qualitative methods using data collection steps through observation, interviews, and documentation. As for analyzing data using data reduction, data presentation, conclusions. Results/Findings: The results showed that the death certificate issuance service through the WhatsApp application was running quite well, the community felt very facilitated by this innovation. However, uneven socialization has led to low public participation in the issuance of death certificates through the WhatsApp application. Conclusion: The optimization of death certificate services through the whatsapp application in bengkulu city is good enough because the service through the whatsapp application is very helpful for the community in making death certificates specifically for people who are far from the population and civil registration office and also because of this application people do not need to queue for long or come directly to the population and civil registration office of bengkulu city. Keywords: Optimization, Publishing, Death Certificate, Whatsapp*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Akta Kematian merupakan dokumen kependudukan resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana dalam pelayanan administrasi kependudukan dan mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik bahwa seseorang telah meninggal dunia. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dalam rangka mempercepat penerbitan akta kematian membuat inovasi pelayanan penerbitan berbasis Digital melalui aplikasi WhatsApp. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Optimalisasi penerbitan akta kematian melalui aplikasi WhatsApp dan dapat menemukan informasi mengenai apa saja faktor penghambat penerbitan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. **Metode:** Penelitian ini menggunakan teori optimalisasi menurut Hotniar siringo ringo (2005) :

1.tujuan 2.alternatif keputusan 3.sumber daya yang membatasi,metode kualitatif dengan menggunakan langkah-langkah pengumpulan data melalui Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Adapun untuk menganalisa data menggunakan reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan Akta kematian melalui Aplikasi WhatsApp sudah berjalan cukup baik, masyarakat merasa sangat dimudahkan dengan adanya inovasi ini. Namun sosialisasi yang belum merata menyebabkan rendahnya partisipasi masyarakat dalam penerbitan Akta kematian melalui aplikasi WhatsApp. **Kesimpulan:** Optimalisasi pelayanan akta kematian melalui aplikasi whatsapp di kota Bengkulu sudah cukup baik dikarenakan pelayanan melalui aplikasi whatsapp ini sangat membantu masyarakat dalam membuat akta kematian ter khusus masyarakat yang jarak rumah nya jauh dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil dan juga karna aplikasi ini masyarakat tidak perlu mengantri lama lama atau datang langsung ke dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Bengkulu.

**Kata kunci:** Optimalisasi, Penerbitan, Akta kematian, Whatsapp

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era reformasi seperti saat ini, tuntutan pemerintah agar dapat menjalankan fungsi dasarnya secara maksimal, menjadi sebuah tuntutan yang tidak dapat dielakkan dan harus dipenuhi. Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data negara melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan serta pemberdayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan di bidang lainnya. Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi negara. Dari sisi kepentingan penduduk, administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administrasi, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif. Pentingnya pencatatan sipil sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat dan sebagai pemenuhan tanggungjawab pemerintah untuk melaksanakan Undang Undang. Pelayanan akta kematian adalah bagian integral dari administrasi pemerintah daerah yang bertujuan untuk mencatat data kematian penduduk secara resmi. Proses pengurusan akta kematian di setiap kota atau kabupaten memiliki karakteristik dan tantangan tersendiri. Dalam era digital, di mana teknologi informasi dan komunikasi telah merasuki berbagai aspek kehidupan, penting untuk mengevaluasi dan memperbaiki cara pelayanan ini diselenggarakan. Salah satu alat yang memiliki potensi besar untuk meningkatkan pelayanan adalah WhatsApp, sebuah aplikasi pesan instan yang sangat populer dengan lebih dari 2 miliar pengguna di seluruh dunia. Kota Bengkulu, terletak di Pulau Sumatra, Indonesia, adalah salah satu kota yang telah mengalami pertumbuhan penduduk yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Pertumbuhan ini membawa dampak pada berbagai aspek kehidupan kota, termasuk pelayanan administratif seperti pelayanan akta kematian. Proses konvensional pengurusan akta kematian di Kota Bengkulu melibatkan kunjungan fisik ke kantor pencatatan sipil setempat, yang seringkali memakan waktu dan menciptakan ketidaknyamanan bagi masyarakat yang berduka. Penelitian ini bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan akta kematian melalui penggunaan aplikasi WhatsApp di Kota Bengkulu sebagai alternatif yang lebih efisien dan mudah diakses.

### **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Pemerintah pada hakikatnya adalah pelayan bagi masyarakat. Ia tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan. Karena birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan professional. Sebagaimana yang ada di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat 7 yang menyatakan bahwa “standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman pelayanan penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Surat keterangan kematian adalah surat keterangan (pengakuan dsb) yang disaksikan atau disahkan oleh suatu badan pemerintahan tingkat kelurahan atau desa yang dikeluarkan guna untuk membuat akta kematian atau kepentingan lainnya. Sedangkan akta Menurut Subekti merupakan bentuk jama dari “actum”. UU Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan mengatur bahwa penyelenggara dari administrasi kependudukan adalah pemerintah, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang dalam urusan administrasi kependudukan. Dan yang menjadi instansi pelaksana adalah perangkat pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan. Instansi yang berwenang dalam melakukan pencatatan kematian hingga menerbitkan akta kematian merupakan salah satu wewenang dari pemerintah daerah kabupaten/kota yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Akta kematian diterbitkan untuk warganegara yang telah wafat. Dengan diterbitkan akta kematian baginya, identitas atau data warga negara tersebut akan dihapuskan dari Kartu Keluarga dan Nomor Induk Kependudukan untuk mencegah adanya penyalahgunaan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab terhadap data kependudukannya. Pencatatan kematian yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap warga negara yang telah meninggal memiliki beberapa manfaat sekaligus.

### 1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu.

1. 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 mengeksploitasi keuntungan relatif dari kelayakan, kompleksitas, testabilitas dan kemudahan peninjauan.
2. Anan, F.(2021) Inovasi Pelayanan Besuk Kematian di Pemerintahan Kota Surakarta Penelitian Membuktikan Bahwa Program Besuk akta Kematian Sudah Cukup Efektif.
3. Januardi, I.(2019) Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kematian Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Kuantan Singingi menghasilkan Pelayanan penerbitan akta kematian di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kuantan Singingi di lihat dari semua indikator telah dilaksanakan dengan baik, sedangkan dalam pelaksanaannya masih kurang efektif serta masih adanya pihak masyarakat yang belum mengetahui prosedur dalam proses pelayanan penerbitan akta kematian karena kurangnya sosialisasi.
4. Widayawati (2024) Inovasi Pelayanan Akta Kematian di Kota Surakarta Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi dalam pelayanan pencatatan akta kematian untuk Besuk

Kiamat termasuk dalam tipologi inovasi proses pelayanan dan inovasi metode pelayanan. Tingkat inovasi berdasarkan tingkat inovasi termasuk dalam inovasi inkremental. Dan tingkat inovasi berdasarkan kategori termasuk dalam mempertahankan inovasi.

5. Testiana, A.(2018) **BESUK KIAMAT (Bela Sungkawa Kirim Akta Kematian)** Besuk Kiamat mendeskripsikan skema inovasi pelayanan publik yang telah dilaksanakan Pemerintah Kota Surakarta, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk menanggulangi rendahnya kesadaran masyarakat akan kepemilikan administrasi kependudukan khususnya akta kematian serta membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memperbaharui data jumlah penduduk. Skema inovasi Besuk Kiamat mencakup permohonan akta kematian, entry data ke SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan), scan berkas dan upload ke SIAK, pelaporan peristiwa kematian melalui (whatsapp), verifikasi berkas dan cetak produk (Akta Kematian, Kartu Keluarga, dan Kartu Tanda Penduduk), serta penyerahan berkas kepada keluarga yang berduka. Besuk Kiamat berdasarkan analisis sustainable development adalah faktor pendukung tercapainya SDG's. Besuk Kiamat menyoal pendataan penduduk terutama data kematian.
6. Nurati, D. E.(2019) **MANFAAT PROGRAM INOVATIF BELASUNGKAWA KIRIM AKTE KEMATIAN (BESUK KIAMAT) PEMERINTAH KOTA SURAKARTA.** Program Besuk Kiamat ini untuk memberi kemudahan bagi warga yang anggota keluarganya meninggal dunia. Karena begitu melapor, hari itu juga ahli waris atau pihak keluarga akan langsung menerima akta kematian. Besuk Kiamat, tidak hanya akta kematian yang akan diproses. Pemohon akta kematian juga bakal mendapatkan dokumen kependudukan yang lain. Begitu ada satu anggota keluarga yang meninggal otomatis data dalam kartu keluarga turut berubah, Layanan Besuk Kiamat akan membuatkan Kartu Keluarga baru bagi keluarga tersebut.
7. Sevteri (2021) **ANALISIS PERAN BANK SYARIAH DALAM PEMBERDAYAAN UMKM MELALUI PEMBIAYAAN MURABAHAH DI KOTA BENGKULU** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Bank Syariah sudah berperan dalam memberikan pembiayaan kepada pelaku usaha mikro, kecil dan menengah di kota Bengkulu. Walaupun yang diberikan Bank Syariah bukan peran secara langsung karena Bank Syariah hanya memberikan pembiayaan buka mendampingi secara langsung.
8. Apriani (2022) **Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bengkulu Pada Masa Pandemi Covid-19 Perspektif Siyasah Idariyah** hasil yaitu : (1) Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik ialah minimnya fasilitas untuk melakukan pendaftaran online, sering terkendala pada jaringan dan listrik. (2) Dalam perspektif siyasah idariyah, pencatatan penduduk adalah sesuatu yang dapat menciptakan kemaslahatan umat dan akan mencerminkan tujuan dari siyasah idariyah. (3) upaya yang dapat dilakukan yaitu melakukan dukling (dukcapil keliling), penyebaran aparatur, memisahkan ruangan dan lain-lain.
9. Tratama, A. D.(2021) **Inovasi Pelayanan Publik Aplikasi Simpus Gizkia di Kabupaten Boyolali (Studi Kasus di Puskesmas Ngemplak)** Hasil penelitian menunjukkan terdapat 5 atribut inovasi oleh Rogers dalam aplikasi SIMPUS GIZKIA yang dilakukan Dinas Kesehatan di Puskesmas Ngemplak. Pada atribut Relative advantages menunjukkan adanya keuntungan ekonomi dan non-ekonomi, penggunaan kertas dapat dikurangi serta efektifitas dan efisiensi pengelolaan data semakin meningkat dengan adanya aplikasi ini. Atribut Compatibility telah menunjukkan bahwa aplikasi SIMPUS GIZKIA sesuai dengan inovasi

sebelumnya sehingga bidan tidak merasa asing dengan menu dalam aplikasi ini, aplikasi ini juga sesuai dengan kebutuhan bidan dengan adanya aplikasi ini mereka merasa lebih praktis dan cepat dalam pengelolaan data kesehatan ibu dan bayi. Aplikasi SIMPUS GIZKIA juga tidak bertentangan dengan nilai dan norma dalam masyarakat sehingga dapat diterima. Atribut Complexity menjelaskan tidak ada kerumitan dalam penggunaan aplikasi ini. Pada atribut Triability, aplikasi SIMPUS GIZKIA dilakukan uji coba setelah disosialisasikan secara bertahap kepada bidan koordinator dan bidan desa.

10. Wulandari, D. T.(2021) Inovasi Pelayanan Akta Kematian Online Melalui Aplikasi Adminduk Online Makin Oke (Akone Mak'e) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan Akta Kematian online melalui Aplikasi AKOne MAK'e memiliki keuntungan relatif yaitu dapat menghemat anggaran masyarakat dalam pengurusan Akta Kematian, mempercepat pelayanan Akta Kematian, serta memudahkan petugas dan masyarakat dalam monitoring proses pelayanan. Memiliki kesesuaian yaitu memiliki kesesuaian dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, memiliki kesesuaian dengan pelayanan Akta Kematian sebelumnya yaitu pada berkas persyaratan dan output pelayanannya, serta kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat dalam hal kemudahan pengurusan. Namun masih memiliki tingkat kerumitan yaitu pada tingkat pemahaman serta kemampuan masyarakat untuk memanfaatkan inovasi. Inovasi ini juga telah melalui uji coba kepada masyarakat.

#### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta informan yang berbeda dan luas. GAP penelitian juga hanya ada dan merupakan masalah khusus yang terjadi di lokus Peneliti. Yaitu optimalisasi akta kematian di Kota Bengkulu.

#### **1.5 Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Optimalisasi penerbitan akta kematian melalui aplikasi WhatsApp dan dapat menemukan informasi mengenai apa saja faktor penghambat penerbitan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu.

## **II. METODE**

Pendekatan pada penelitian skripsi ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut (Sudaryono) menyatakan bahwa penelitian kualitatif yaitu penelitian yang dapat dilakukan untuk menganalisis kehidupan sosial dengan cara menggambarkan dunia sosial dari sudut pandang atas interpretasi dari individu (informan) dalam latar alamiah. Pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menemukan realita serta melukiskan secara sistematis dan rinci dari fenomena yang terjadi pada lingkungan sekitar, mengamati objek secara aktual dan cermat mencari fakta dan sifat populasi pada objek tertentu pada penelitian. Menurut Sugiyono (2012:31) definisi operasional adalah penentuan konstruk atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk mengoperasikan konstruk, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran konstruk yang lebih baik. Simangunsong (2017:190) dalam bukunya metodologi penelitian menjelaskan bahwa penelitian kualitatif memiliki bentuk desain penelitian yang beragam karena menyesuaikan dengan bentuk alami dari penelitian kualitatif yang memiliki sifat emergent, dimana fenomena tiba-tiba muncul sesuai

dengan prinsip alami. Penelitian kualitatif juga disebut sebagai penelitian partisipatif, dimana desain penelitian bersifat fleksibel dan dapat diubah menyesuaikan dengan rencana yang dibuat oleh fenomena yang ada di lokasi penelitian yang sebenarnya. Penelitian kualitatif memiliki keunikan tersendiri yang akan dilakukan dengan memakai metode deskriptif. Simangunsong (2017:192) juga menjelaskan bahwa penelitian kualitatif meyakini bahwa fokus penelitian kualitatif adalah mencari makna. Oleh karena itu, harus diakui bahwa makna yang ditetapkan dalam penelitian kualitatif berbeda dengan ungkapan pertanyaan yang disusun menjadi “topik penelitian yang subjektif dan multipel”. Instrumen penelitian merupakan sebuah alat atau sarana yang digunakan peneliti untuk membantu dalam proses pengumpulan data agar proses tersebut bisa dipermudah.

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

#### **3.1 Teori Optimalisasi, menurut Hotniar Siringoringo (2005)**

##### **A. Tujuan**

Tujuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu tertuang pada visinya yakni “Tertib Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan Terintegrasi” salah satu bentuk tertib administrasi serta kepastian hukum yakni kepada masyarakat yang berwujud pada penerbitan Akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. Dalam upaya penerbitan Akta kematian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu telah menetapkan target penerbitan sebagai alat pengukur kemampuan sebuah organisasi dalam memaksimalkan penerbitan Akta kematian. Target tersebut akan ditampilkan dalam diagram batang berikut sebagai hasil dari penetapan yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

##### **B. Alternatif Keputusan**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu melakukan pemasangan jaringan WiFi, pemasangan jaringan WiFi dilakukan untuk memperbaiki kualitas dan gangguan jaringan. Ini dilakukan mengingat jaringan merupakan aspek yang sangat penting dalam pelayanan secara digital. Wifi adalah teknologi jaringan nirkabel yang digunakan untuk menghubungkan perangkat ke internet atau jaringan lokal. Pemasangan WiFi dilakukan untuk mengatasi adanya gangguan jaringan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu

##### **C. Sumberdaya Yang Membatasi**

Para petugas registrasi bertanggung jawab dalam membantu kepala desa/lurah dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dalam memberikan pelayanan terkait pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di tingkat desa/kelurahan. Mereka juga bertugas dalam mengelola dan menyajikan laporan administrasi kependudukan di wilayah tersebut. Dalam melaksanakan tugas pokok petugas registrasi mempunyai fungsi untuk memverifikasi dan validasi data mengenai peristiwa penting, memproses penerbitan dokumen kependudukan dan menjadi penghubung dalam penyampaian dokumen kependudukan dari desa/kelurahan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu.

#### **3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Proses pelayanan Akta kematian melalui aplikasi WhatsApp ini sangat memudahkan masyarakat dalam melengkapi dokumen kependudukan, masyarakat hanya perlu menghubungi nomor yang telah disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bengkulu, kemudian mengirimkan persyaratan yang telah disebutkan kemudian apabila persyaratan telah lengkap, maka setelah malam ke 3 harinya dokumen akta kematian akan diserahkan oleh pemda

kota Bengkulu di rumah langsung dengan didampingi RT Dan pihak dinaskependudukan dan catatan sipil kota Bengkulu. Ini sangat memudahkan masyarakat karena masyarakat tidak perlu menunggu antrian, dan tinggal menunggu dirumah pada malam ke 3 setelah pengajuan penerbitan akta kematian. Temuan tersebut sama seperti temuan yang diteliti Desi Tri Wulandari (2021) yang sama-sama menemui kemudahan dalam mengakses akta kematian berbasis online.

#### IV. KESIMPULAN

Optimalisasi pelayanan akta kematian melalui aplikasi whatsapp di kota Bengkulu sudah cukup baik dikarenakan pelayanan melalui aplikasi whatsapp ini sangat membantu 7 masyarakat dalam membuat akta kematian ter khusus masyarakat yang jarak rumah nya jauh dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil dan juga karna aplikasi ini masyarakat tidak perlu mengantri lama lama atau datang langsung ke dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Bengkulu.

**Keterbatasan Penelitian:** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*):** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan Optimalisasi pelayanan akta kematian melalui aplikasi whatsapp di Kota Bengkulu untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan beserta jajarannya, Masyarakat Kota Pematangsiantar yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

#### VI. Daftar Pustaka Buku dan Jurnal

- Anan, F., & Kurniawan, I. D. (2021). *Inovasi Pelayanan Besuk Kiamat di Pemerintah Kota Surakarta*. Jurnal Inovasi Penelitian, 2(2), 485-490. [INOVASI PELAYANAN BESUK KIAMAT DI PEMERINTAH KOTA SURAKARTA | Jurnal Inovasi Penelitian \(e-journal.id\)](#)
- Hotniar Siringoringo, *Pemograman Linear: Seri Teknik Riset Operasi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), hal. 4
- Januardi, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kematian Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Kuantan Singingi (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau)*. [Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kematian Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Kuantan Singingi - Repository Universitas Islam Riau \(uir.ac.id\)](#)
- Musabry, M., Burhanuddin, B., & Haerana, H. (2021). *Inovasi pelayanan pada pembuatan akte kelahiran dan akte kematian di dinas kependudukan dan catatan sipil kota makassar*. Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP), 2(2), 427-442. [Inovasi Pelayanan Pada Pembuatan Akte Kelahiran Dan Akte Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar | Musabry | Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik \(KIMAP\) \(unismuh.ac.id\)](#)
- Nurati, D. E. (2019). *Manfaat Program Inovatif Belasungkawa Kirim Akte Kematian (Besuk Kiamat) Pemerintah Kota Surakarta*. SENADIMAS. [MANFAAT PROGRAM](#)

[INOVATIF BELASUNGKAWA KIRIM AKTE KEMATIAN \(BESUK KIAMAT\) PEMERINTAH KOTA SURAKARTA | SENADIMAS \(unisri.ac.id\)](#)

- Sevtari, A. (2021). *Analisis Peran Bank Syariah Dalam Pemberdayaan UMKM Melalui Pembiayaan Murabahah Di Kota Bengkulu (Studi Pada BSI Kcp Bengkulu Panorama) (Doctoral dissertation, UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu)*. [ANALISIS PERAN BANK SYARIAH DALAM PEMBERDAYAAN UMKM MELALUI PEMBIAYAAN MURABAHAH DI KOTA BENGKULU \(Studi Pada BSI Kcp Bengkulu Panorama\) - Repository IAIN Bengkulu](#)
- Simangunsong, Fernandes. 2017. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung : Alfabeta.
- Simangunsong, Fernandes. 2021. *Menata Ulang Organisasi Perangkat Daerah*. Bandung : Alfabeta
- Sudaryono, *Metodologi Penelitian*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada. Cetakan II.2018), 82
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Alfabeta: Bandung,2013), 253-266.
- Testiana, A., Haryanti, R. H., & Setyowati, K. (2018). *BESUK KIAMAT (Bela Sungkawa Kirim Akta Kematian)*. Prosiding Konferensi Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat dan Corporate Social Responsibility (PKM-CSR), 1, 1521-1531. [BESUK KIAMAT \(Bela Sungkawa Kirim Akta Kematian\) | Prosiding Konferensi Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat dan Corporate Social Responsibility \(PKM-CSR\) \(prosiding-pkmcscr.org\)](#)
- Tratama, A. D. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik Aplikasi SIMPUS GIZKIA di Kabupaten Boyolali (Studi Kasus di Puskesmas Ngemplak)*. [Inovasi Pelayanan Publik Aplikasi Simpus Gizkia di Kabupaten Boyolali \(Studi Kasus di Puskesmas Ngemplak\) \(uns.ac.id\)](#)
- Widyawati, R., & Suryawati, R. (2024). *Inovasi Pelayanan Akta Kematian di Kota Surakarta. Jurnal Kapita Sosial Politik*, 1(1), 45-51. [Inovasi Pelayanan Akta Kematian di Kota Surakarta | Jurnal Kapita Sosial Politik \(pubmedia.id\)](#)
- Wulandari, D. T. (2021). *Inovasi Pelayanan Akta Kematian Online melalui Aplikasi Adminduk Online Makin Oke (AKOne MAK'e) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo*. [Inovasi Pelayanan Akta Kematian Online Melalui Aplikasi Adminduk Online Makin Oke \(Akone Mak'e\) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo \(uns.ac.id\)](#)

**Peraturan**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik UU Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependuduka