

**PELAKSANAAN PROGRAM KEPEMILIKAN AKTA KEMATIAN  
SECARA DARING MELALUI WHATSAPP DI DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANJARMASIN**

**Ibnu Sina Muhaimin**

Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil, Manajemen Pemerintahan,  
Institut Pemerintahan Dalam Negeri  
Email :ibnumugi99@gmail.com

**ABSTRAK**

Untuk meningkatkan pelayanan secara berkelanjutan, salah satu inovasi yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin agar terjadinya peningkatan mutu pelayanan yaitu program kepemilikan akta kematian secara daring melalui whatsapp. Program ini merupakan program yang dilaksanakan untuk melayani masyarakat secara daring untuk memberikan pelayanan agar masyarakat dapat terhindar dari penyebaran Covid-19. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan program kepemilikan akta kematian secara daring melalui whatsapp, untuk mengetahui apasaja hambatan dan upaya oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dalam pelaksanaan program kepemilikan akta kematian secara daring melalui whatsapp. Dalam Penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, dokumen dan observasi. Mengenai wawancara di lakukan terhadap pihak- pihak yang terkait. Selain itu penulis juga menganalisis data dengan beberapa langkah yang digunakan yaitu Organisasi, Interpretasi, dan Penerapan atau Aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan program kepemilikan akta kematian secara daring melalui whatsapp belum maksimal karena masih terkendala oleh faktor kuantitas dan kualitas dari sumber daya manusia yang masih kurang dan juga fasilitas yang kurang memadai.

Kata kunci :Tertib Administrasi, Kepemilikan Akta Kelahiran, program daring.

## **ABSTRACT**

*The importance of orderly administration of ownership of birth certificates which is one of the mandatory documents for newborn citizens in the city of Banjarmasin is still low. Therefore it has become the duty and function of the Banjarmasin City Population and Civil Registration and Civil Registration to improve service on an ongoing service, one of the innovations stipulated by the Banjarmasin City Population and Civil Registration Office so that the occurrence of service quality is increased, namely the Death Certificate Ownership Program through WhatsApp. This program is a program carried out to serve the community online to provide services so that the community can avoid the spread of Covid-19. This research has the aim to find out how the program's ownership of the Death Certificate online through WhatsApp, to find out about the barriers and efforts by the Banjarmasin City Population and Civil Registration Office in the implementation of the Death Certificate Ownership Program online through WhatsApp. In this study the author uses descriptive qualitative research methods. The data collection technique used is interviews, documents and observations. Regarding interviews conducted against the relevant parties. In addition, the author also analyzes data with several steps used, namely organization, interpretation, and application or application. The results showed that in the implementation of the ownership program of death deeds through whatsapp was not maximal because it was still constrained by the quantity and quality factors of human resources that were still lacking and also inadequate facilities.*

*Keywords: orderly administration, birth certificate ownership, online program.*

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan bagian dari peran pemerintah di dalam pencatatan-pencatatan kejadian penting menyangkut urusan-urusan kependudukan. Pencatatan administrasi dalam setiap peristiwa yang terjadi didalam kehidupan bermasyarakat sangat penting karena hal tersebut menjadi acuan suksesnya pemerintahan yang berlangsung, termasuk indonesia yang merupakan negara hukum. Indonesia sebagai negara hukum harus bisa menegakkan aturan-aturan yang ada untuk di laksanakan kepada seluruh warga negara karena setiap aturan mempunyai tujuan untuk melindungi rakyat Indonesia.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, bahwa urusan pemerintah adalah kekuasaan pemerintah yang menjadi wewenang presiden yang pelaksanaannya dilakukan oleh negara dan penyelenggara pemerintah daerah yang bertujuan melayani, memberdayakan, melindungi dan mensejahterakan masyarakat. Dalam mewujudkan peningkatan kesejahteraan masyarakat dalam pelayanan dan pemberdayaan pemerintah daerah diberikan sebagian kewenangan yang menjadi dari urusan wajib tersebut yaitu administrasi kependudukan.

Penerbitan akta kematian yang berkaitan dengan pelaporan dari kejadian kematian seorang warga negara merupakan salah satu wewenang pemerintah daerah dalam mengurus administrasi kependudukan, karena pada dasarnya setiap warga negara yang telah meninggal dunia wajib dilaporkan. Seperti yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang disebutkan bahwa pencatatan sipil dan pendaftaran penduduk memiliki tujuan sebagai pemberi legalitas identitas dan kepastian hukum terhadap dokumen kependudukan, serta diberikanya perlindungan hak sipil kepada masyarakat.

Kepengurusan dokumen yang masih sering diabaikan oleh masyarakat di

lapangan adalah akta kematian, seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan menyatakan bahwa setiap peristiwa kematian wajib dilaporkan kepada instansi pelaksana disetiap daerah paling lambat 30(tiga puluh) hari sejak peristiwa kematian tersebut. Dapat ditarik intinya yaitu bahwa pelaporan peristiwa kematian adalah suatu kewajibann yang wajib ditaati oleh masyarakat apalagi pada saat masa pandemi Covid-19 sekarang yang secara langsung mempengaruhi jumlah tingkat kematian yang ada di Indonesia.

Maka dari itu pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi virus Covid-19 sekarang dilakukan secara daring. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring hal ini telah ditandatangani Menteri Dalam Negeri Tjahjo Kumolo pada tanggal 16 Januari 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring untuk mencegah persebaran dari virus Covid-19.

Mayoritas masyarakat mempunyai anggapan bahwa seseorang yang telah meninggal dunia segala urusannya telah usai sehingga tidak perlu melaporkan peristiwa atau kejadian tersebut. Dan juga bagi seseorang yang memiliki anggota keluarga yang sudah meninggal, kepengurusan akta kematian hanya dilakukan jika ada kepentingan yang mengharuskan untuk mempunyai akta kematian, namun jika tidak diperlukan maka pembuatan akta kematian tidak akan dilaksanakan. Hal ini memperlihatkan bahwa masih kurangnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat akan pentingnya pembuatan akta kematian.

Kurangnya fasilitas komputer didalam pelaksanaan program kepemilikan akta kematian secara daring melalui whatsapp ini juga menjadi kendala dikarenakan fasilitas komputer yang kurang memadai sebagai penunjang dari program tersebut. Maka dari itu pemerintah masih mengusahakan untuk bisa melengkapi fasilitas berupa komputer agar pelayanan program dapat berjalan secara optimal.

Selain itu dalam rangka menyelenggarakan program pelayanan kependudukan dimasa pandemi Covid-19 dinas kependudukan dan catatan sipil

mempunyai banyak sekali kendala, diantaranya yaitu bagaimana melakukan pelayanan kepada semua masyarakat dengan tetap melaksanakan protokol Kesehatan guna melakukan pencegahan penyebaran virus Covid-19. Diharapkan dengan pelaksanaan daring masyarakat dapat berpartisipasi penuh untuk melancarkan program tersebut dengan cara mengurus segala keperluan dengan menggunakan daring melalui whatsapp sehingga dapat mencegah dari penularan virus Covid-19.

Berikut jumlah penduduk yang meninggal dan table jumlah pelayanan akta kematian di Kota Banjarmasin:

**Tabel 1.1.**  
**Jumlah Pelayanan Akta Kematian di Kota Banjarmasin tahun 2019**

| Bulan         | Umum | Istimewa | Jumlah      |
|---------------|------|----------|-------------|
| Januari       | 68   | 31       | 99          |
| Februari      | 53   | 35       | 88          |
| Maret         | 60   | 27       | 87          |
| April         | 32   | 70       | 102         |
| Mei           | 64   | 23       | 87          |
| Juni          | 55   | 21       | 76          |
| Juli          | 71   | 50       | 121         |
| Agustus       | 61   | 25       | 86          |
| September     | 64   | 38       | 102         |
| Oktober       | 74   | 33       | 107         |
| November      | 32   | 76       | 108         |
| Desember      | 84   | 25       | 109         |
| <b>Jumlah</b> |      |          | <b>1172</b> |

*Sumber* : Laporan Penerbitan Akta Kematian Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin 2019.

**Tabel 1.2.**  
**Tabel Jumlah Kematian menurut Kecamatan dan Jenis**  
**Kelamin Tahun 2019**

| Kecamatan           | Pria         | Wanita       | Total        |
|---------------------|--------------|--------------|--------------|
| Banjarmasin Selatan | 396          | 243          | 639          |
| Banjarmasin Timur   | 579          | 508          | 1.087        |
| Banjarmasin Barat   | 856          | 456          | 1.312        |
| Banjarmasin Utara   | 402          | 489          | 891          |
| Banjarmasin Tengah  | 368          | 300          | 668          |
| <b>JUMLAH</b>       | <b>2.601</b> | <b>1.966</b> | <b>4.597</b> |

*Sumber:* Profil Perkembangan Penduduk Kota Banjarmasin, Tahun 2019

Dilihat dari tabel 1.1. dan tabel 1.2. banyaknya masyarakat yang belum memiliki kesadaran untuk mengurus pembuatan akta kematian dengan jumlah kematian yang memiliki total sebanyak 4.597 di tahun 2019 dan masyarakat yang mengurus akta kematian sebanyak 1172 orang. Permasalahan tersebut disebabkan oleh berbagai masalah misalnya banyak sikap kurang peduli dari masyarakat yang memiliki anggota keluarga yang meninggal dan enggan mengurus akta kematian dikarenakan belum mengetahui akan pentingnya akta kematian yang menjadi salah satu penilaian tertib administrasi dari suatu wilayah.

Melihat pentingnya tertib administrasi di Kota Banjarmasin maka untuk meningkatkan kepemilikan akta kematian dengan berpedoman terhadap Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah yang menjelaskan tentang penyerahan Hak, kewajiban dan kewenangan daerah otonom untuk mengurus dan mengatur urusan pemerintahan dan kepentingan penduduk berdasarkan sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

## **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil**

Diperlukan pembatasan ruang lingkup fokus penelitian guna tidak adanya perluasan pelaksanaan penelitian, sehingga penulis dapat memperoleh data, solusi dari masalah, dan penarikan kesimpulan menjadi terarah dan sesuai dengan topik yang akan penulis bahas. Dalam penelitian ini maka penulis mengambil ruang lingkup pada Pelaksanaan program kepemilikan akta kematian secara daring melalui whatsapp Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan. Peneliti fokus terhadap hal tersebut karena sejauh ini berdasarkan hasil pengamatan penulis di lapangan, Pelaksanaan kepemilikan akta kematian secara daring merupakan program yang di rencanakan pemerintah agar masyarakat merasakan dampak terhadap kehidupannya agar menjadi lebih sejahtera.

## **1.3 Penelitian Sebelumnya**

Penelitian ini didasarkan pada beberapa penelitian yang terdahulu. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Verent, Dyah, Suharso, dan Budiharto dalam jurnal Efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi di Disdukcapil Kota Magelang dalam Rangka Mewujudkan Good Governance) didapatkan bahwa penerapan dari Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tersebut dinilai belum efektif yang dilihat dari data pemohon pelayanan semenjak tahun 2017 hingga 2019 yang relatif rendah. Hal ini dikarenakan masih adanya kekurangan dari segi pelayanan yang diberikan oleh pegawai Disdukcapil berupa penerbitan dokumen yang tidak selalu tepat waktu yaitu 1x24 jam, kekurangan dari segi sarana dan fasilitas pendukung, dan kesadaran masyarakat yang masih rendah. Akan tetapi pada tahun 2020 saat memasuki pandemi Covid-19 pelayanan daring menjadi mulai banyak dilaksanakan karena adanya kebijakan yang mengharuskan masyarakat untuk melaksanakan permohonan dokumen kependudukan secara daring. Lain halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Mona, Syamsurizaldi, dan Muhammad di Kota Padang Panjang pada inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) didapatkan bahwa inovasi tersebut secara umum telah berjalan baik

dan dapat diterima masyarakat. Keberhasilan tersebut dapat dilihat dari efektivitas waktu, efisiensi biaya dan tenaga serta sesuai dengan inovasi dengan kebutuhan masyarakat Kota Padang Panjang. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Cathas di Kutai Kartanegara, didapatkan bahwa inovasi dari pelayanan secara daring berjalan dengan baik, dilihat dari sisi kemudahan akses, mobilitas, serta tersedianya kanal saluran aduan terkait dengan evaluasi layanan.

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

Penelitian yang penulis lakukan berbeda dari penelitian sebelumnya dimana penulis mengambil contoh dan gambaran dari 1 penelitian senior penulis dan membuat sesuatu hal yang baru menggunakan data terbaru dan melihat bagaimana penelitian-penelitian terkait dengan pelaksanaan program. Hal tersebut berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh jurnal yang saya baca maupun senior saya.

#### **1.5 Tujuan**

Penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk menganalisis Pelaksanaan program kepemilikan akta kematian secara daring melalui whatsapp Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan dengan memanfaatkan Data pembuatan akta kematian oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan mengetahui faktor penghambat serta bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengatasi faktor penghambat tersebut.

## **II. METODE**

Metode penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Santana (2007:127) mengatakan deskripsi dalam tulisan ilmiah kualitatif memegang peran sentral. Dengan metode deskripsi, penulis memulai kajian pikirannya dengan catatan-catatan yang menggambarkan adanya sesuatu yaitu pengalaman riil, kejadian penting yang memiliki keterkaitan erat

dengan objek atau hal yang akan dibahas. Pada intinya, deskripsi memberikan gambaran rinci akan objek yang akan dimulai bahasannya.

## **2.1 TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Sugiyono (2018:224) menjelaskan teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut:

### **a. Observasi**

Nasution (1988) dalam Sugiyono (2014:226) menyatakan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan, para ilmuan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia nyata yang dilakukan melalui observasi.

Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu, dan perasaan emosi seseorang yang merupakan hasil dari pengamatan. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian.

### **b. Wawancara**

Menurut Esterbeg (2002) dalam Sugiyono (2014:231) Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat di kontruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Oleh karena itu wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data dan apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

### c. Dokumentasi

Iskandar (2008:135) menjelaskan tentang studi dokumentasi yaitu “Teknik pengumpulan data melalui pengumpulan dokumen-dokumen yang diperlukan berhubungan dengan masalah yang diteiti untuk ditelaah secara intens sehingga dapat mendukung dan menambah kepercayaan dan pembuktian suatu masalah”.

## 2.2 TEKNIK ANALISIS DATA

Menurut Nazir (2017:304) analisis data merupakan bagian amat penting dalam metode ilmiah, karena dengan analisis lah, data tersebut dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian.

### a. Reduksi Data

Reduksi data adalah kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari analisis data. Reduksi data/proses transformasi berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun.

### b. Penyajian Data

Penyajian data dalam hal ini adalah kumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan melihat penyajian-penyajian data kita akan lebih memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan berdasarkan pemahaman yang didapatkan.

### c. Kesimpulan/ Verifikasi

kesimpulan yang dikemukakan didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti ke lapangan mengumpulkan data. Maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan program sebagai rancangan mengenai asas-asas serta usaha-usaha yang akan dijalankan. Hasibuan (2014:100) menyebutkan secara lebih jelas “program adalah satu rencana yang pada dasarnya telah menggambarkan rencana yang konkret. Rencana ini konkret, karena dalam program sudah tercantum, baik sasaran, kebijaksanaan, prosedur, waktu maupun anggarannya”. Berdasarkan pengertian tersebut maka jelas bahwa program merupakan rencana yang dari awal disusun untuk menjadi sebuah program yang konkret oleh para pembuat program. Program juga dapat diartikan sebagai perencanaan akan sesuatu hal sedemikian rupa secara matang untuk dapat menjalankan suatu kebijakan.

Charles O. Jones dalam (Wahab, 2008:29) mengungkapkan ada tiga pilar dari aktivitas dalam pelaksanaan program, yaitu:

a. Organisasi

Setiap organisasi harus memiliki struktur organisasi, adanya sumber daya yang berkualitas sebagai tenaga pelaksana dan perlengkapan atau alat-alat kerja serta didukung dengan perangkat hukum yang jelas.

b. Interpretasi

Menafsirkan bahasa kebijakan menjadi rencana dan pengarahannya yang lebih operasional dan dapat dilaksanakan serta diterima.

c. Penerapan atau aplikasi

Ketentuan dari pelayanan yang telah disesuaikan dengan tujuan dan sasaran kebijakan agar program berjalan dengan baik.

Oleh karena itu, dalam melaksanakan suatu program memerlukan pilar penting agar dapat mencapai suatu tujuan dari program tersebut. Penulis menyimpulkan berdasarkan hal di atas bahwa program merupakan faktor penting dalam merumuskan suatu kebijakan karena di dalam suatu program terdapat berbagai rencana kegiatan yang terorganisir dan terstruktur juga memiliki suatu tujuan yang harus dicapai.

### **III. Hasil dan Pembahasan**

Menurut Analisis yang digunakan oleh Penulis dalam penyusunan laporan akhir ini disesuaikan dengan teori yang ada dalam Laporan Akhir ini. Teori yang akan dianalisis yaitu Teori Charles O. Jones yang analisisnya sudah dirumuskan dalam operasional fokus magang riset terapan pemerintahan yang ada pada tabel 2.1 laporan akhir ini. Penulis juga akan menampilkan upaya-upaya yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengatasi hambatan- hambatan yang ada.

Ada 3 (tiga) dimensi yang akan dianalisis, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Organisasi
2. Interpretasi
3. Penerapan atau Aplikasi

#### **3.1 Organisasi Pelaksanaan Program Kepemilikan Akta Kematian secara Daring**

Dalam melaksanakan suatu kegiatan atau program harus diimbangi dengan pengkoordinasian yang baik antar bagian yang bersangkutan dengan program atau kegiatan tersebut, sehingga apa yang menjadi tujuan utama dapat tercapai. Seperti itu juga dalam pelaksanaan program Kepemilikan Akta Kematian secara Daring di Kota Banjarmasin dari hasil pengamatan penulis dilapangan.

#### **3.2 Struktur Organisasi dan Sumber Daya**

Struktur organisasi dalam pelaksanaan kebijakan publik dapat diartikan sebagai struktur pelaksana kebijakan yang dapat berpengaruh terhadap pelaksanaan kebijakan dan bagaimana pelaksana melaksanakan tugas dan fungsinya, semakin panjang struktur organisasi maka menciptakan suatu sistem yang lebih rumit dan bisa menghambat percepatan pencapaian tujuan.

Berdasarkan hasil wawancara Penulis dengan Bapak H. Iwan Fitriady, SH, MH. Selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin, beliau menyampaikan beberapa hal sebagai berikut:

Panitia pelaksana program Kepemilikan Akta Kematian secara Daring Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin ditangani oleh orang yang tepat dan berkompeten pada bidang tersebut walaupun jumlah dari pegawai kurang karena banyaknya kursi jabatan yang kosong pada saat ini namun tidak menjadikan hal tersebut sebagai alasan untuk tidak berkerja melayani masyarakat dengan semaksimal mungkin. Karena banyaknya kursi jabatan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang kosong sedikit banyaknya juga mempengaruhi atas kinerja pelaksanaan program kepemilikan akta kematian secara daring ini.

Kompetensi pemberi layanan atau petugas registrasi menjadi hal yang sangat penting dalam memberikan layanan kepada masyarakat, agar terwujudnya kejelasan proses, keramah-tamahan dan hal-hal lain yang akan memberikan dorongan kepuasan kepada masyarakat di dalam pelaksanaan program kepemilikan akta kematian secara daring ini para petugas registrasi di aplikasi whatsapp dengan sabar menjelaskan kepada masyarakat bagaimana cara-cara untuk melakukan penguploadan dokumen-dokumen yang diperlukan untuk pembuatan akta kematian ini.

Kompetensi menjadi sangat penting karena kompetensi sama dengan kapabilitas atau kemampuan. Seseorang pemberi layanan yang kompeten adalah orang yang memiliki kemampuan memberikan layanan. Kompetensi merupakan bakat, sifat, dan keahlian individu apapun yang dapat dibuktikan dan dapat dihubungkan dengan kinerja yang efektif dan baik. Dalam konteks pelaksanaan program kepemilikan kematian secara daring melalui whatsapp khususnya dalam pelayanan akta kematian ini yaitu kemampuan petugas dalam menghadapi bermacam-macam situasi dilapangan seperti ketidak pahaman masyarakat di dalam melaksanakan pelayanan secara daring ini.

### **3.3 Sarana dan Prasarana**

Sebelum dilaksanakannya program kepemilikan akta kematian secara daring terhadap pencatatan kematian, petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya melakukan pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Terdapat beberapa perbedaan ketika petugas hanya melakukan pelayanan di Kantor dinas dan saat melakukan pelayanan dengan program kepemilikan akta kematian secara daring melalui whatsapp.

Ketika petugas melakukan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, tidak banyak dari masyarakat Kota Banjarmasin yang mendatangi Kantor Dinas guna mendapatkan pelayanan terhadap pencatatan kematian namun masyarakat cenderung merasa takut dalam melakukan pencatatan kematian dikarenakan faktor adanya virus covid-19 yang mengharuskan semua orang untuk melaksanakan tertib protokol kesehatan maka dengan adanya pembuatan akta kematian secara daring hal tersebut dapat diatasi dengan aman agar semua orang terhindar dari paparan virus covid-19. Maka kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meniadakan pelaksanaan pelayanan secara tatap muka dengan digantikannya pelayanan secara tatap muka tersebut dengan pelaksanaan pelayanan secara daring melalui aplikasi whatsapp.

Pada saat adanya pelaksanaan program kepemilikan akta kematian secara daring terhadap pencatatan kematian, partisipasi masyarakat Kota Banjarmasin sangat tinggi. Hal ini dikarenakan peningkatan jumlah kematian akibat dari pandemi covid-19 yang ada di Indonesia mengakibatkan peningkatan jumlah angka kematian.

Pelaksanaan pelayanan akta kematian melalui program kepemilikan akta kematian secara daring didukung dengan tersedianya sarana dan prasarana. Dalam program ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin memanfaatkan komputer dan smart phone sebagai tempat pelayanan sebagai penunjang di dalam pelaksanaan program dalam melakukan pelayanan kepemilikan akta kematian secara daring melalu whatsapp.

### **3.4 Pemahaman Konsep Pelaksanaan Program Kepemilikan Akta Kematian secara Daring melalui Whatsapp**

Pemahaman konsep atau interpretasi oleh Charles O. Jones merupakan salah satu indikator agar suatu program dapat berjalan dengan baik dan terarah. Jika suatu program memiliki suatu konsep atau rancangan demi mencapai tujuan tertentu, konsep atau rancangan tersebut harus dapat dipahami oleh individu atau organisasi yang bersangkutan agar tujuan dari program tersebut dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Begitu pula dengan program kepemilikan akta kematian secara daring melalui whatsapp yang ada di Kota Banjarmasin yang Tujuan serta konsep nya harus dipahami secara baik terlebih dahulu oleh pelaksana dan setelah itu harus disampaikan dengan baik kepada masyarakat agar memiliki pemahaman tentang pelaksanaan program tersebut.

### **3.5 Mekanisme Pelaksanaan (SOP) dan Pembagian Tupoksi**

Dalam pelayanan akta kematian pada program kepemilikan akta kematian secara daring melalui whatsapp ini didominasi oleh pegawai seksi kematian. Pegawai seksi kematian ini memiliki fungsi masing-masing dalam pelayanan akta kematian melalui program kepemilikan akta kematian secara daring melalui whatsapp. Pembagian tugas tersebut bertujuan agar tujuan dan sasaran tercapai. Petugas pelayanan akta kematian melalui program kepemilikan akta kematian secara daring melalui whatsapp dibagi dalam beberapa fungsi, yakni:

- Petugas verifikasi, bertugas untuk menerima, memeriksa dan memverifikasi kelengkapan berkas permohonan penerbitan akta kematian dan diserahkan ke operator, kemudian setelah akta kematian dicetak oleh operator petugas verifikasi bertugas untuk menyerahkan akta kematian kepada pemohon dalam bentuk file yang dapat di print pemohon secara mandiri di kertas hvs untuk mencegah penyebaran Covid-19.

- Operator, bertugas untuk melakukan entry data / proses pembuatan akta kematian, setelah kepala dinas melakukan sertifikasi / tanda tangan elektronik.

- Kepala Dinas, bertugas untuk melakukan sertifikasi / tanda tangan elektronik akta kematian.

### **Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Pemberdayaan Masyarakat Menggunakan Dana Desa Di Desa Taal Kecamatan Labuan Amas Selatan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Provinsi Kalimantan Selatan**

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, penulis menyimpulkan sebagai berikut: Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan Laporan Akhir ini, Penulis menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- 1) Pelaksanaan Program Kepemilikan Akta Kematian Secara Daring melalui Whatsapp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin belum maksimal karena masih terkendala oleh faktor sarana dan prasarana pendukung yang masih kurang memadai serta kualitas dari sumber daya manusia yang masih kurang.
- 2) Hambatan yang ditemui di lapangan yaitu jumlah sarana dan prasarana yang ada dalam penunjang pelaksanaan program daring ini yaitu komputer ataupun smarthphone sebagai penunjang didalam mengoprasionalisasikan whatsapp masih kurang. Hambatan yang selanjutnya yaitu masih adanya masyarakat yang masih belum memahami bagaimana pengoprasian aplikasi whatsapp dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kematian.
- 3) Solusi yang bisa dilakukan agar pelaksanaan program kepemilikan akta kematian secara daring melalui whatsapp bisa lebih maksimal yaitu menambah komputer dan smarthphone operasional beserta sarana dan prasarana pelayanan. Meningkatkan pemahaman masyarakat didalam pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kematian dengan cara sosialisasi.

## **Upaya Yang Dilakukan Pemerintah Desa Dalam Mengatasi Faktor Penghambat Pemberdayaan Masyarakat Menggunakan Dana Desa Di Desa Taal Kecamatan Labuan Amas Selatan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Provinsi Kalimantan Selatan**

Berdasarkan berbagai permasalahan yang terjadi dilapangan, maka penulis memberikan beberapa saran atau masukan berdasarkan analisis dan hasil penelitian, yaitu:

1. Menambah komputer dan smarthphone operasional beserta sarana dan prasarana serta meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam program kepemilikan akta kematian secara daring melalui whatsapp agar pelaksanaan program tersebut bisa mendapatkan hasil yang maksimal
2. Memberi upah lembur kepada petugas yang melaksanakan program kepemilikan akta kematian secara daring melalui whatsapp yang melebihi jam operasional kantor di dalam melayani masyarkat.
3. Menambah kecepatan internet di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil agar pelayanan melalui whatsapp bisa berlangsung dengan cepat dan lancar di dalam pelaksanaanya

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

Judul ini membahas tentang bagaimana pelaksanaan program kepemilikan akta kematian secara daring melalui whatsapp Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. mengapa penulis tertarik untuk mengambil topik penelitian ini, karena masyarakat yang ada di Kota Banjarmasin merupakan penentu dari suatu keberhasilan yang dilakukan oleh pemerintah dan menjadi tolak ukur dalam keberhasilan program yang dilaksanakan. Yang menjadi pusat perhatian penulis pada penelitian ini yaitu bahwa bagaimana pelaksanaan program yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di masa pandemi covid-19, disamping melakukan sebuah upaya pencegahan covid-19 dan kemerosotan perekonomian yang ada, topik ini juga membahas bagaimana program tersebut dilaksanakan.

Penelitian ini mengangkat bagaimana pelaksanaan program yang dilakukan di masyarakat Kota Banjarmasin yang memiliki dampak harus menaati protocol kesehatan disebabkan dari adanya dampak dari pandemi covid-19.

Keunggulan penelitian ini terletak dari program yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. yaitu terkait dengan penanganan dan juga bagaimana pelaksanaan program yang dilakukan. Penanganan pandemi covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota dengan melaksanakan pelayanan secara daring melalui aplikasi whatsapp guna pencegahan penyebaran virus Covid-19

### **3.3 Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Penulis menemukan fakta baru dilapangan yang menyatakan bahwa di masa pandemi covid-19 ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin mengalami peningkatan pembuatan akta kematian hal tersebut dikarenakan karena keterkaitan meningkatnya jumlah angka kematian yang ada pada masa pandemic ini.

## **IV. Kesimpulan**

Pelaksanaan Program Kepemilikan Akta Kematian secara Daring Melalui Whatsapp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin sudah dilaksanakan dan berjalan dengan sangat baik. Hal ini dapat dilihat bahwa peningkatan pembuatan akta kematian yang ada di Kota Banjarmasin.

Disamping itu juga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin juga membuka layanan bagi masyarakat yang ingin langsung melakukan pembuatan akta kematian di kantor apabila masyarakat mengalami kendala dan tidak bisa melakukan pembuatan secara daring.

## **V. UCAPAN TERIMAKASIH**

Ucapan Terimakasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin beserta jajaran pegawai yang telah mengizinkan saya untuk magang penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kota Banjarmasin serta mengizinkan saya untuk secara langsung mengobservasi untuk memperoleh data valid yang ada, tak lupa juga penulis mengucapkan terimakasih kepada Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis hingga terselesaikannya penulisan laporan hasil penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-buku

- Afrizal. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif. Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta. Rajawali Pers.
- Hamdi, Muchlis. 2014. *Kebijakan Publik (Proses, Analisis, dan Partisipasi)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hasibuan, Malayu, SP. 2014. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Mertokusumo, Sudikno. 1999. *Hukum Acara Perdata Indonesia, Cet. II*, Liberty, Yogyakarta,
- Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia Nugroho D, Riant. 2003. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media
- Silalahi, G.A. 2003. *Metodologi Penelitian dan Studi Kasus*. Sidoarjo. Citra Media.
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif* Bandung: Alfabeta CV. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Sukarna. 2011. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Mandar Maju.
- Tachjan. 2008. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: Asosiasi Ilmu Politik Indonesia (AIPI).
- Tayibnaxis, F.Y. 2008. *Evaluasi Program dan Instrumen Evaluasi*: Jakarta: Rineka Cipta).
- Usman, Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wahab, S.A, 2008, *Analisis Kebijaksanaan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

### B. Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 Tentang  
Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk Dan  
Pencatatan Sipil

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang  
Pelayanan Kependudukan secara Daring

Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 1 Tahun 2019  
Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 21 Tahun 2014 Tentang  
Penyelenggaraan administrasi Kependudukan

Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 28 Tahun 2018 Tentang Standar  
Pelayanan Inovasi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan  
Sipil Kota Banjarmasin

### **C. Website**

<https://www.kanalpengetahuan.com/arti-kata-daring-dan-luring>.

(Di akses pada tanggal 15 oktober 2020, pukul 13.55.)

### **D. Lain-Lain**

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin

Jurnal Ilmu Sosial dan Pengelolaan Sumber Daya Pembangunan Edisi XX  
(Januari- Februari 2016) Volume 3 Program Pasca Sarjana Sam Ratulangi

Chrismonita, V. N., Dewi, D. A. S., Suharso, S., & Budiharto, B. (2020). Efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi di Disdukcapil Kota Magelang dalam Rangka Mewujudkan Good Governance). *Borobudur Law Review*, 2(2), 64-89.

Melinda, M., & Syamsurizaldi, M. I. K. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202-216.

Prakoso, C. T. (2020). INOVASI LAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA DALAM PERSPEKTIF DIGITAL GOVERNMENT. *Jurnal Paradigma (JP)*, 9(2), 131-146.

