

**PELAKSANAAN PENERBITAN AKTA KEMATIAN BERBASIS TANDA TANGAN  
ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA BANJARMASIN PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

Adinda Ayudhia Miranda  
NPP. 29.1155

*Asdaf Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan  
Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: Adindaayudhia@gmail.com

**ABSTRACT**

**Problem (GAP):** the author focuses on the problem of Electronic Signatures at the Banjarmasin City Population and Civil Registration Service which is considered to have not been implemented optimally because it is influenced by several factors, such as frequent damage to the central server and interference with the internet network. **Purpose:** The purpose of this study was to determine and analyze how the implementation of TTE-based death certificate issuance and to describe the inhibiting factors and the efforts made in improving the implementation of TTE-based death certificate issuance. **Method:** The method used is a qualitative research method with a descriptive inductive analysis approach. Data collection techniques are data reduction, data presentation, conclusion drawing. The Data Analysis Technique uses 4 dimensions as a measuring tool for the success of the Electronic Signature-Based Death Certificate Issuance. **Findings/Results:** The results of the study indicate that the implementation of the issuance of death certificates has been carried out according to applicable regulations, and is still not optimal. The obstacles faced in carrying out the issuance of Electronic Signature-Based Death Certificates are the lack of human resources, limited facilities and infrastructure, and lack of public awareness. **Conclusion:** Implementation of the issuance of TTE-Based Death Certificates at the Population and Civil Registration Office of Banjarmasin City, South Kalimantan Province. The implementation of the issuance of Electronic Signature-based death certificates has increased from 2020 to 2021 but has not been able to be implemented optimally because it is constrained by limited human resources and inadequate supporting facilities and infrastructure.

**Keywords: Implementation, Death Certificate, Electronic Signature**

## ABSTRAK

**Permasalahan (GAP):** penulis berfokus pada masalah Tanda Tangan Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dinilai masih belum terlaksana dengan optimal karena dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti sering terjadinya kerusakan pada server pusat dan gangguan pada jaringan internet. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pelaksanaan penerbitan akta kematian berbasis TTE dan mendeskripsikan faktor yang menjadi penghambat serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelaksanaan penerbitan akta kematian berbasis TTE. **Metode:** Metode yang digunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif analisis induktif. Teknik pengumpulan data yaitu Reduksi Data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan. Teknik Analisis Data memakai 4 dimensi sebagai alat ukur keberhasilan dari Pelaksanaan Penerbitan Akta Kematian Berbasis Tanda Tangan Elektronik. **Temuan/Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan penerbitan akta kematian sudah dilaksanakan sesuai peraturan yang berlaku, dan masih kurang maksimal. Hambatan yang dihadapi dalam melaksanakan penerbitan Akta Kematian Berbasis Tanda Tangan Elektronik adalah kurangnya sumber daya manusia, keterbatasan sarana dan prasarana, serta kurangnya kesadaran masyarakat. **Kesimpulan:** Pelaksanaan penerbitan Akta Kematian Berbasis TTE di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan Pelaksanaan penerbitan akta kematian berbasis Tanda tangan Elektronik ini mengalami peningkatan dari tahun 2020 ke 2021 namun belum dapat terlaksana secara maksimal karena terkendala oleh sumber daya manusia yang terbatas serta sarana dan prasarana pendukung yang kurang memadai.

**Kata Kunci : Pelaksanaan, Akta Kematian, Tanda Tangan Elektronik**



## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Berdasarkan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Pasal 1 angka 1 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, Tanda Tangan Elektronik adalah tanda tangan yang terdiri atas informasi elektronik yang tergabung dan berhubungan dengan Informasi Elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat Verifikasi dan Autentikasi. Tanda Tangan Elektronik telah diterapkan pada penerbitan dokumen-dokumen kependudukan yang diperlukan masyarakat, contohnya penerbitan Akta Kematian.

Sebelum dibuatnya inovasi Penandatanganan berbasis Elektronik dalam pelayanan Administrasi Kependudukan, pemerintah masih menerapkan tanda tangan manual atau tanda tangan basah. Namun, tanda tangan manual dinilai kurang praktis dalam pelaksanaannya, karena prosesnya yang panjang serta harus menunggu kepala dinas selaku pemberi tanda tangan untuk berada di kantor terlebih dahulu untuk membubuhkan tanda tangan di dokumen kependudukan yang akan diterbitkan. Berbeda dengan tanda tangan manual yang membutuhkan proses yang panjang, Tanda Tangan Elektronik ini dapat meningkatkan efisiensi serta kualitas dalam pembuatan dokumen kependudukan karena penandatanganan dokumen dapat dilakukan dimana pun dan kapan pun.

Cara pembuatan dokumen akta kematian berbasis Tanda Tangan Elektronik yaitu dengan petugas memverifikasi berkas akta kematian yang pemohon ajukan kemudian di input dan setelah lengkap dikirim ke operator dan operator melanjutkan pengajuan tanda tangan elektronik dan sertifikasi tanda tangan elektronik, selanjutnya dikirim ke kabis untuk diverifikasi berkas tersebut setelah disetujui oleh kabis baru bisa dicetak oleh operator dan kadis melakukan tanda tangan elektronik. Tanda tangan elektronik ini bisa dicetak dan dikirim melalui email pemohon yang apabila dokumen akta kematian hilang maka bisa langsung cetak sendiri tanpa datang ke kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Banjarmasin. Dengan begitu, pemberian pelayanan Tanda Tangan Elektronik dapat dikatakan jauh lebih praktis jika dibandingkan dengan tanda tangan manual.

Diterapkannya pelayanan dengan sistem Tanda Tangan Elektronik, pemerintah berharap proses penerbitan Dokumen Kependudukan yang akan diterima oleh masyarakat akan menjadi lebih mudah dan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan semakin meningkat, oleh karena itu

diberlakukanlah inovasi Tanda Tangan Elektronik dalam penerbitan Dokumen Kependudukan secara massal di seluruh Indonesia. Penerbitan Akta Kematian melalui Tanda Tangan Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin telah dimulai sejak awal tahun 2019. Dengan diterapkannya inovasi Tanda Tangan Elektronik diharapkan mampu meningkatkan pelayanan penerbitan Akta Kematian yang lebih efisien dari sebelumnya.

Penerbitan akta kematian menggunakan Tanda Tangan Elektronik yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin telah mengalami peningkatan dibandingkan pada saat belum menggunakan Tanda Tangan Elektronik. Berdasarkan data diatas, jumlah penerbitan akta kematian setelah menggunakan inovasi Tanda Tangan Elektronik meningkat secara signifikan. Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil bahwa Penerbitan akta kematian dengan menggunakan Tanda Tangan Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dinilai masih belum terlaksana dengan optimal karena dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti sering terjadinya kerusakan pada server pusat dan gangguan pada jaringan internet, sehingga tidak memungkinkan untuk memberikan pelayanan secara maksimal dengan menggunakan alat perekaman dan pendataan online sehingga pada akhirnya pelayanan dilakukan secara manual kembali. Menyikapi hal ini, instansi pelaksana harus melakukan upaya untuk mengatasi kerusakan pada server pusat dan gangguan pada jaringan internet yang ada agar dapat melaksanakan penerbitan Akta Kematian dengan menggunakan Tanda Tangan Elektronik secara optimal.

Penulis mengharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dapat berupaya semaksimal mungkin dalam menjalankan Pelaksanaan Penerbitan Akta Kematian Berbasis Tanda Tangan Elektronik agar dapat berjalan dengan efektif, efisien dan memuaskan, oleh karena itu penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pelaksanaan Penerbitan Akta Kematian Berbasis Tanda Tangan Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan.”**

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

Tanda Tangan Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dinilai masih belum terlaksana dengan optimal karena dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti sering terjadinya kerusakan pada server pusat dan gangguan pada jaringan internet, sehingga tidak

memungkinkan untuk memberikan pelayanan secara maksimal dengan menggunakan alat perekaman dan pendataan online sehingga pada akhirnya pelayanan dilakukan secara manual kembali.

### 1.3. Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**  
**Diskripsi Penelitian Sebelumnya**

	Adinda Ayudhia Miranda 2021	Indah Oktatiefi 2020	Dimas Suprayogi 2020
(1)	(2)	(3)	(4)
Judul Penelitian	Pelaksanaan Penerbitan Akta Kematian Berbasis Tanda Tangan Elektronik	Pelaksanaan Program Layanan Tunggu Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik	Pelaksanaan Program Online Pada Akta Kematian Melalui Aplikasi Whatsapp
Teori/Pendekatan Konsep	Menggunakan teori Pelaksanaan George R Terry	Menggunakan teori Pelaksanaan George R. Terry	Menggunakan teori Pelaksanaan Charles O. Jones dan Ripley dan Franklin
Lokasi Penelitian	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Provinsi Riau	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah Provinsi Kalimantan Selatan
Tujuan Penelitian	untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pelaksanaan penerbitan berbasis tanda tangan	untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pelaksanaan program layanan tunggu dan	untuk memperoleh informasi dan data dalam mengetahui dan memahami bagaimana pelaksanaan

	elektronik dan mendeskripsikan faktor yang menjadi penghambat serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelaksanaan penerbitan berbasis tanda tangan elektronik	mendeskripsikan faktor yang menjadi penghambat serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelaksanaan program layanan tunggu	program online melalui aplikasi whatsapp dalam pelayanan akta kematian
Metode Penelitian	Metode penelitian Kualitatif dengan pendekatan Deskriptif analisis Induktif	Metode penelitian Kualitatif Deskriptif dengan pendekatan induktif	Metode penelitian Kualitatif Deskriptif dengan pendekatan induktif

Sumber: diolah oleh penulis

#### 1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta informan yang lebih luas. GAP penelitian juga hanya ada dan merupakan masalah khusus yang terjadi di Lokus Penulis

#### 1.5. Tujuan.

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan ini meliputi:

1. Untuk mengetahui dan memahami pelaksanaan Penerbitan Akta Kematian Berbasis Tanda Tangan Elektronik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Pelaksanaan Penerbitan Akta Kematian Berbasis Tanda Tangan Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.
3. Untuk menganalisis upaya-upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Pelaksanaan Penerbitan Akta Kematian Berbasis Tanda Tangan Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Sugiyono, 2019. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif agar peneliti dapat menganalisis dan menggambarkan fenomena penelitian peneliti dengan lengkap dan runtut berdasarkan fakta-fakta yang didapatkan sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan penelitian yang bermakna. Dalam penelitian ini, peneliti menghimpun data dengan melakukan wawancara (*interview*), observasi (*observation*), dan dokumentasi (*taking notes*). Sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan Simangunsong, 2017.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **3.1. Pelaksanaan Penerbitan Akta Kematian Berbasis Tanda Tangan Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan**

Pelaksanaan kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Berdasarkan teori G. R Terry dalam Cresswell, J. W. 2012 yang menyebutkan bahwa keberhasilan pelaksanaan dipengaruhi oleh empat indicator, yaitu koordinasi, motivasi, komunikasi dan pengarahan. Penggunaan teori tersebut ternyata sesuai dengan kondisi yang ada di lapangan sehingga dapat membantu peneliti untuk menganalisis Pelaksanaan Penerbitan Akta Kematian Berbasis Tanda Tangan Elektronik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan. Pelaksanaan Penerbitan Akta Kematian Berbasis Tanda Tangan Elektronik yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin menunjukkan kemajuan dari tahun ke tahun dalam penerbitan Akta Kematian.

Kebijakan adalah rangkaian konsep dan asas yang menjadi pedoman dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak. Istilah ini dapat diterapkan pada pemerintahan, organisasi dan kelompok sektor swasta, serta individu. Kebijakan berbeda dengan peraturan dan hukum. Jika hukum dapat memaksakan atau melarang suatu perilaku (misalnya suatu hukum yang mengharuskan pembayaran pajak penghasilan), kebijakan hanya menjadi pedoman tindakan yang paling mungkin memperoleh hasil yang diinginkan.

Kebijakan atau kajian kebijakan dapat pula merujuk pada proses pembuatan keputusan-keputusan penting organisasi, termasuk identifikasi berbagai alternatif seperti prioritas program atau pengeluaran, dan pemilihannya berdasarkan dampaknya. Kebijakan juga dapat diartikan sebagai mekanisme politis, manajemen, finansial, atau administratif untuk mencapai suatu tujuan eksplisit.

Dalam mengambil sebuah kebijakan maka diperlukan tahap-tahap pengambilan kebijakan tersebut. Tahap-tahap pengambilan kebijakan inimerupakan prinsip-prinsip yang perlu diperhatikan dalam pengambilan kebijakan. Prinsip-prinsip dasar dari permasalahan kebijakan ini merupakan sebuah proses analisa kebijakan yang akan diterapkan. Analisa kebijakan ini pada dasarnya merupakan proses kognitif, sementara pembuatan kebijaksanaan bersifat politis

- A. Koordinasi**, menurut Soleh, Chabib. 1999 koordinasi adalah cara membangun korelasi dengan tim atau orang lain untuk mencapai tujuan tertentu. Kepala Bidang Kelahiran dan Kematian Disdukcapil Kota Banjarmasin Ibu Hj. Ida Chairiati, S.Sos. M.AP selaku pimpinan telah melakukan koordinasi dengan seluruh pegawai dalam mencapai efektifitas kerja. Hal tersebut dilakukan melalui rapat maupun kegiatan non-formal yang bertujuan untuk meningkatkan hubungan kerja baik antara pimpinan dengan pegawai maupun antara sesama pegawai.
- B. Motivasi**, menurut Berg, Bruce L. 2012 motivasi merupakan dorongan dan cara pandang untuk membangun diri menjadi lebih baik. sikap pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin sudah cukup baik dikarenakan ada atau tidak ada pimpinan pelayanan di kantor tetap berjalan dengan baik, oleh karena itu hal ini dapat terus ditingkatkan agar pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin berjalan lebih optimal.
- C. Komunikasi**, menurut Bhattacharjee, Anol. 2012. Komunikasi merupakan proses interaksi dua arah yang membangun hubungan baik. Berdasarkan hasil observasi di lapangan, penulis melihat bahwa pelaksanaan sosialisasi sudah sangat sering dilakukan, maka disini kecamatan dan kelurahan memiliki peranan yang sangat penting dalam menyampaikan semua informasi tentang pelayanan program berbasis Tanda Tangan Elektronik ini kepada masyarakat agar masyarakat dapat mengetahui pentingnya Akta Kematian serta dapat memiliki Akta Kematian dengan mudah dengan berpartisipasi dalam pelayanan Program ini.
- D. Pengarahan**, bertindak empati dalam melaksanakan pembuatan akta kematian berbasis tanda tangan elektronik ini dinilai baik dan memuaskan.



Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan yang memiliki dimensi sebagai berikut :

- 1 Persyaratan
- 2 Prosedur
- 3 Waktu Pelayanan
- 4 Biaya/Tarif
- 5 Produk Pelayanan
- 6 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

#### **Hambatan Dalam Pelaksanaan penerbitan Akta Kematian Berbasis TTE**

1. Kurangnya Sumber Daya Manusia dalam pelaksanaan penerbitan Akta Kematian Berbasis TTE
2. Keterbatasannya Sarana dan Prasarana dalam penerbitan Akta Kematian Berbasis TTE
3. Kurangnya kesadaran masyarakat dalam penerbitan Akta Kematian Berbasis TTE

#### **Upaya Yang Dilakukan dalam pelaksanaan penerbitan Akta Kematian Berbasis TTE**

1. Peningkatan kualitas dan Jumlah sumber daya manusia
2. Perbaikan sarana dan prasarana
3. Sosialisasi kepada masyarakat

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

Penulis menemukan temuan penting yakni Kurangnya Sumber Daya Manusia dalam pelaksanaan penerbitan Akta Kematian Berbasis TTE menjadi salah satu bagian penting ketika pembuatan akta menjadi terganggu akibat kurangnya kualitas dan kuantitas penerbitan akta kematian. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Indah Oktatiefi , 2020 Dalam mengambil sebuah kebijakan maka diperlukan tahap-tahap pengambilan kebijakan tersebut. Tahap-tahap pengambilan kebijakan inimerupakan prinsip-prinsip yang perlu diperhatikan dalam pengambilan kebijakan. Prinsip-prinsip dasar dari permasalahan kebijakan ini merupakan sebuah

proses analisa kebijakan yang akan diterapkan. Analisa kebijakan ini pada dasarnya merupakan proses kognitif, sementara pembuatan kebijaksanaan bersifat politis

Selain itu penulis juga menemukan adanya relevansi yang membuktikan bahwa benar adanya pelaksanaan sosialisasi sudah sangat sering dilakukan, maka disini kecamatan dan kelurahan memiliki peranan yang sangat penting dalam menyampaikan semua informasi tentang pelayanan program berbasis Tanda Tangan Elektronik ini kepada masyarakat agar masyarakat dapat mengetahui pentingnya Akta Kematian serta dapat memiliki Akta Kematian dengan mudah dengan berpartisipasi dalam pelayanan Program ini. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Dimas Suprayogi, 2020.

**Temuan utama yang menunjukkan kebaruan hasil penelitian penulis dibandingkan penelitian terdahulu lainnya selain metode, informan dan lokus ialah penulis mendapati bahwa motivasi sangat mempengaruhi sikap dari SDM Aparatur yang sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan terutama dalam pelayanan pengurusan akta kematian berbasis tanda tangan elektronik. Dengan motivasi maka kualitas dapat terbentuk serta kesadaran dan daya kerja meningkat. Hal ini menjawab dan dapat menjadi solusi bagi permasalahan penelitian terdahulu yang relevan yaitu dengan meningkatkan motivasi SDM Aparatur.**

#### IV. KESIMPULAN

1. Pelaksanaan penerbitan Akta Kematian Berbasis TTE di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan Pelaksanaan penerbitan akta kematian berbasis Tanda tangan Elektronik ini mengalami peningkatan dari tahun 2020 ke 2021 namun belum dapat terlaksana secara maksimal karena terkendala oleh sumber daya manusia yang terbatas serta sarana dan prasarana pendukung yang kurang memadai.
2. Hambatan-hambatan dalam pelaksanaan penerbitan Akta Kematian Berbasis TTE di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin
  - a) Jumlah sumber daya manusia yang kurang menyebabkan sedikit terkendalanya pelaksanaan penerbitan Akta Kematian Berbasis TTE
  - b) Keterbatasan sarana dan prasarana yang merupakan faktor pendukung dalam pelaksanaan penerbitan Akta Kematian Berbasis TTE

- c) Masih kurangnya kesadaran masyarakat untuk segera mengurus Akta Kematian Berbasis TTE
3. Upaya yang dilakukan dalam memperbaiki hambatan dan meningkatkan kualitas pelayanan akta kematian berbasis tanda tangan elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan
- a) Meningkatkan jumlah pegawai yang ada pada bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan serta perlu diadakannya pelatihan kepada pegawai agar bertambahnya kemampuan pegawai khususnya dalam bidang teknologi.
  - b) Menambah jumlah sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam menunjang kegiatan yang ada serta merawat dengan baik segala sarana dan prasaran yang ada.
  - c) Melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui RT dan RW sehingga masyarakat dapat memahami pentingnya pengurusan Akta Kematian Berbasis TTE.

**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 untuk menambah rekomendasi, mengatasi permasalahan yang ada serta mencegah permasalahan krusial baru muncul.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar- besarnya kepada pemerintah kota Banjarmasin serta seluruh dosen pengajar, pembimbing penguji dan semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

Alvina, Nindya dan Lituhayu, Dyah. "Implementasi Program Pencatatan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil", Jurnal Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas diponegoro

Berg, Bruce L. 2012. *Qualitative Research Methods for the Social Sciences*. United States of America: Pearson.

Bhattacharjee, Anol. 2012. *Social Science Research Principles, Methods, and Practices*. USA : Creative Commons Attribution.

Cresswell, J. W. 2012. *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research* (edisi ke-4). Upper Saddle River. NJ : Merrill.

Patmawati, Sinta Dahlia. 2019. "Pelaksanaan Pencatatan dan Penerbitan Akta Kematian Menurut Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hulu Nomor 14 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Studi Desa Pasir Kelampaian, Kecamatan Sei. Lala Kabupaten Indragiri Hulu). Skripsi. Riau: UIN Sultan Syarif Kasim

Simangunsong, Fernandes. 2017. *Metodelogi Penelitian Pemerintahan*. Bandung : Alfabeta

Soleh, Chabib. 1999. *Asas-asas Manajemen*. Bandung: Citra

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.

