

# PELAKSANAAN PROGRAM *E-SERVICE* DALAM PENERBITAN AKTA KEMATIAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG

Arlina Raudhea Ashafa

NPP. 29.0774

*Asdaf Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah*

*Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: raudheearlin@gmail.com

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** The Semarang City Government through the Semarang City Population and Civil Registration Service implements the E-Service program in the service of population documents. The program is intended to provide convenience to the people of Semarang City in managing population documents, especially death certificates. **Purpose:** The purpose of this study was to determine the implementation of the E-Service program in the issuance of death certificates at the Population and Civil Registration Service and the obstacles encountered during the implementation of the E-Service program and the efforts made by the Semarang City Population and Civil Registration Service in overcoming these obstacles. **Method:** This study uses research methods, namely qualitative research methods with data collection methods in the form of interviews, observations and documentation. The data analysis technique used is data reduction, data presentation and conclusion drawing. **Result:** Based on the results in the field, the implementation of the E-Service program has been running according to the implementation management indicators according to George R. Terry in the book Principles of Management (Sukarna, 2011: 3), namely leadership is sufficient, attitude and morale are sufficient, communication is included in the sufficient category, driving is included. good, supervision is good, and discipline is in good category. Although there are still several obstacles, such as the discovery of several residents of Semarang City who do not understand the existence of the E-Service program, there are still people who are not aware of the importance of population documents, there are people who do not understand the requirements for submitting a death certificate application, the quantity of human resources in the implementation of the program. E-Service in the issuance of death certificates is still lacking, the limitations of service improvement depend on maintenance experts only. **Conclusion:** The implementation of the E-Service program at the Semarang City Population and Civil Registration Service has been going well in accordance with the indicators of implementation management success. E-Service can run optimally.

**Keywords:** Implementation, E-Service Program, Death Certificate

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Pemerintah Kota Semarang melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang menerapkan program *E-Service* dalam pelayanan dokumen kependudukan. Program tersebut dimaksudkan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat Kota Semarang dalam mengurus dokumen kependudukan khususnya akta kematian. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan program *E-Service* dalam penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan hambatan yang ditemui selama pelaksanaan program *E-Service* serta upaya yang dilakukan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam mengatasi hambatan tersebut. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian yaitu metode penelitian kualitatif dengan dengan metode pengambilan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Berdasarkan hasil di lapangan pelaksanaan program *E-Service* sudah berjalan sesuai indikator manajemen pelaksanaan menurut George R. Terry dalam buku *Principles of Management* (Sukarna, 2011:3) yaitu kepemimpinan termasuk cukup, sikap dan moril termasuk cukup, komunikasi termasuk kategori cukup, pendorong termasuk baik, supervisi termasuk baik, dan disiplin masuk kategori baik. Meskipun masih ditemui beberapa kendala seperti masih di temukannya beberapa warga Kota Semarang yang belum paham adanya program *E-Service*, masih adanya masyarakat yang belum sadar akan pentingnya dokumen kependudukan, adanya masyarakat kurang paham syarat pengajuan permohonan akta kematian, kuantitas sumber daya manusia pada pelaksanaan Program *E-Service* dalam penerbitan akta kematian masih kurang, keterbatasan perbaikan pelayanan tergantung pada ahli *maintenance* saja. **Kesimpulan:** Pelaksanaan program *E-Service* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang telah berjalan dengan baik sesuai dengan indikator keberhasilan manajemen pelaksanaan. Walaupun masih dijumpai beberapa kendala dalam pelaksanaan program *E-Service* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang terus berupaya menangani hambatan tersebut agar pelaksanaan program *E-Service* dapat berjalan secara maksimal.

**Kata kunci:** Pelaksanaan, Program *E-Service*, Akta Kematian

### I. PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Peristiwa kependudukan adalah semua kejadian yang dialami oleh penduduk yang harus dilaporkan seperti halnya peristiwa kematian merupakan peristiwa penting dalam kependudukan yang wajib dilaporkan dalam pencatatan administrasi kependudukan. Dalam pasal 44 sampai dengan pasal 46 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 dan pasal 81 sampai dengan pasal 86 Peraturan Presiden Nomor 25 tahun 2008 menyebutkan bahwa ruang lingkup pencatatan kematian meliputi pencatatan kematian di wilayah RI dan pencatatan kematian di luar wilayah RI, setiap peristiwa kematian wajib dilaporkan oleh keluarganya atau yang mewakili kepada instansi pelaksana atau UPTD Instansi Pelaksana tempat terjadinya peristiwa kematian paling lambat 30 hari kerja sejak tanggal kematian untuk dicatat dalam Register Akta Kematian dan diterbitkan Kutipan Akta Kematian oleh Pejabat Pencatatan Sipil dan merekam data penduduk dalam Database Kependudukan. Dengan dilakukannya pencatatan kematian yang tertib maka pemerintah memperoleh data valid terkait

jumlah penduduk terkini untuk menentukan kebijakan. Sebab pada dasarnya sistem administrasi kependudukan memiliki peranan penting dalam pelaksanaan pembangunan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan dan memegang peranan penting khususnya dalam bidang pembangunan nasional sebagai dasar perumusan strategis di bidang kewarganegaraan.

Pada penerapannya masih banyak masyarakat yang menganggap pelaporan peristiwa kependudukan seperti pelaporan dan pencatatan akta kematian tidak terlalu penting bahkan masih ada masyarakat beranggapan bahwa tanpa mengurusnya tidak akan menjadi masalah, hal tersebut menyebabkan kepemilikan akta kematian menjadi rendah.

Selain itu Indonesia juga sedang menghadapi pandemi Covid-19 yang mana virus ini dapat menyebar dari manusia ke manusia lain melalui kontak erat dengan penderitanya. Menindaklanjuti hal tersebut Pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Dalam peraturan tersebut menjelaskan tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien perlu mengembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang berbasis teknologi informasi yaitu sistem pelayanan administrasi kependudukan secara daring (dalam jaringan).

Guna meningkatkan pelayanan yang cepat dan efisien kepada masyarakat pemerintah harus menyesuaikan perkembangan zaman yang mana teknologi sudah semakin canggih. Pemerintah Kota Semarang berupaya untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan sehingga dapat memberikan pelayanan yang efektif serta efisien kepada masyarakat. Hal itu direalisasikan dengan *launchingnya* program *E-Service* pada 9 November 2016. Program *E-Service* diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Dengan tingginya angka kematian karena Covid-19 seharusnya permohonan penerbitan akta kematian semakin banyak melalui program tersebut karena diberlakukannya pembatasan kegiatan secara tatap langsung. Tetapi sejak diperkenalkannya Program tersebut di Tahun 2016 masyarakat masih banyak masyarakat yang belum mengetahuinya. Seharusnya dengan adanya program *E-Service* tersebut juga membantu pemerintah untuk mengurangi mata rantai penyebaran Covid-19 karena program tersebut menjadikan masyarakat tidak menumpuk antrian dan hanya datang ke tempat untuk mengambil dokumen yang sudah jadi.

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

Ada beberapa permasalahan yang berkaitan dengan pelaksanaan program *E-Service* dalam penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yaitu masih ditemukannya warga Kota Semarang yang masih belum mengetahui adanya program *E-Service* untuk mengurus akta kematian serta kurangnya kesadaran masyarakat dalam tertib administrasi seperti pentingnya mengurus akta kematian. Selain itu pada akhir tahun 2019 Indonesia sedang menghadapi pandemi Covid-19 yang menyebabkan banyak orang meninggal dunia serta seluruh pelayanan publik secara tatap muka dibatasi hal itu seharusnya penggunaan *E-Service* dalam penerbitan akta kematian mengalami peningkatan.

## **1.3. Penelitian Terdahulu**

Berdasarkan penelitian Yenita Mauliasari pada tahun 2018 yang berjudul Implementasi Program *Smart-Kampung* dan Pelayanan Terjaminnya hak anak (Studi Deskriptif Pengurusan Akta Kelahiran di Desa Kampung Anyar, Kecamatan Glagah, Kabupaten Banyuwangi). Penelitian ini menjabarkan Implementasi program *Smart-Kampung* dan Pelayanan Terjaminnya hak anak di Desa Kampung Anyar, Kecamatan Glagah, Kabupaten Banyuwangi sudah cukup baik sesuai dengan standar meskipun dalam pelaksanaannya masih ada kendala seperti keterbatasan warga dalam ikut serta

menyukseskan program *Smart-Kampung* sehingga pelayanan tidak sampai ke semua lini masyarakat, SDM dari pelaksana program sudah baik tetapi SDM dari masyarakat belum terlalu baik sehingga perlunya sosialisasi untuk meningkatkan peran aktif masyarakat, memberikan dampak bagi kesejahteraan masyarakat serta berkontribusi dalam meningkatkan hak anak. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Ni Made Setiawati Widhiastiti, Ni Nyoman Dewi Pascarani, Kadek Wiwin Dwi Wimayanti pada tahun 2016 yang berjudul Implementasi Program Pencatatan Akta Kelahiran Berbasis *Online* (Studi Kasus Program Inovasi Capil *Online* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar yang menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif ini menyatakan Pelaksanaan Program inovasi capil *Online* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar belum berjalan dengan baik dan efektif karena hanya faktor disposisi yang menunjukkan hasil yang baik sedangkan faktor lain belum menunjukkan hasil yang maksimal. Penelitian tahun 2020 oleh Yoshandi Rendra Prastya yang berjudul Implementasi Si Sakti dan Si Bulan sebagai Renja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang Tahun 2020 merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan kesimpulan yang menyatakan bahwa Kelemahan dari Si Sakti dan Si Bulan belum terlalu nampak karena baru diluncurkan pada tahun 2020 tetapi disini peran aktif masyarakat sangat dibutuhkan yaitu dengan meningkatkan kerjasama dengan kelurahan untuk penerapan program tersebut. Yang selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Lisda van gobel dan Laila Yusuf pada tahun 2017 yang berjudul Pelaksanaan Penerbitan Akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara penelitian tersebut menyatakan belum optimalnya sosialisasi yang dilakukan akan pentingnya kepemilikan akta kematian, masyarakat belum terlalu paham persyaratan berkas yang diperlukan untuk penerbitan akta kematian. Penelitian yang dilakukan oleh Lavenia Ied Harany, Slamet Muchsin dan Agus Zainal Abidin pada tahun 2017 yang berjudul Implementasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan (Sakdino) (Studi pada Kantor Kelurahan Dinoyo di Kota Malang) yang menyatakan hasil kesimpulannya yaitu Aplikasi Sakdino melalui sistem pelayanan administrasi kependudukan masih belum berjalan dengan lancar karena SDM RT dan RW yang masih minim jenjang pendidikannya.

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

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni terkait pelaksanaan program *E-Service* dalam penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Dibandingkan dengan penelitian yang lain dokumen akta kematian jarang sekali dikaji karena dianggap tidak penting mengkaji mengenai dokumen orang yang sudah meninggal dunia. Teori yang digunakan untuk menganalisis penelitian ini yaitu teori manajemen dalam hal pelaksanaan oleh George R. Terry dengan menggunakan 6 dimensi yaitu kepemimpinan, sikap dan moril, komunikasi, pendorong, supervise dan disiplin.

#### **1.5 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kemudian mengetahui pelaksanaan program *E-Service* dalam penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang serta mengetahui faktor apa yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan program *E-Service* dalam penerbitan akta kematian serta upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang untuk menangani hambatan yang ada.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang mana pada dasarnya untuk mencari pemahaman berdasarkan fakta-fakta yang terjadi di lapangan kemudian dilakukan penganalisisan sehingga diperoleh suatu gambaran yang jelas dan sistematis untuk kemudian dijelaskan secara deskriptif berupa kalimat yang dapat disajikan dalam bentuk tabel, gambar maupun grafik. Dalam penelitian ini penulis melakukan metode wawancara kepada beberapa narasumber, observasi di lapangan dan melakukan dokumentasi. Dalam mengumpulkan data peneliti melakukan wawancara kepada kurang lebih 10 orang yaitu Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Kematian, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Staff Pengelola *E-Service* khusus Akta Kematian dan 6 orang masyarakat yang sedang melakukan pelayanan dokumen akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang maupun berkunjung ke beberapa rumah warga. Adapun analisis penelitian ini menggunakan teori dari George R. Terry dengan menggunakan 6 dimensi yaitu kepemimpinan, sikap dan moril, komunikasi, pendorong, supervise dan disiplin.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Pelaksanaan Program *E-Service* dalam Penerbitan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Dalam sebuah program pemerintahan tentunya terdapat manajemen yang menetapkan tujuan-tujuan yang ingin dicapai. Manajemen tersebut meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Pelaksanaan merupakan sebuah rencana yang telah direalisasikan yang termasuk tindakan yang dilakukan oleh para aparat pemerintahan serta masyarakat.

Pelaksanaan program *E-Service* sudah diterapkan sejak tahun 2016 oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Pelayanan berbasis *website* ini memiliki tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan sehingga pelayanan dokumen kependudukan diharapkan menjadi lebih efektif dan efisien.

Penulis menganalisis mengenai pelaksanaan program *E-Service* dalam penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dengan mengacu teori manajemen dalam hal pelaksanaan dari George R. Terry dalam buku *Principles of Management* (Sukarna, 2011:3) dengan menggunakan 6 dimensi yaitu kepemimpinan, sikap dan moril, komunikasi, pendorong, supervise dan disiplin.

#### 3.1.1 Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan seni bagaimana seorang pemimpin mempengaruhi orang di sekitarnya untuk mencapai kepentingan suatu organisasi. Kepemimpinan merupakan seni bagaimana seorang pemimpin mempengaruhi orang di sekitarnya untuk mencapai kepentingan suatu organisasi. Berdasarkan dari hasil pengamatan di lapangan ketika penulis melakukan penelitian ditemukan fakta mengenai kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang khususnya di bidang kependudukan, penerbitan akta kematian merupakan salah satu bentuk kepemimpinan khususnya yang berkepentingan dengan masalah akta kematian.

Berdasarkan dari hasil pengamatan di lapangan ketika penulis melakukan penelitian ditemukan fakta mengenai kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang khususnya di bidang kependudukan, penerbitan akta kematian merupakan salah satu bentuk kepemimpinan khususnya yang berkepentingan dengan masalah akta kematian.

### **3.1.2 Sikap dan Moril**

Sikap adalah segala perbuatan dan tindakan berdasarkan pendirian serta keyakinan yang dimiliki. Sikap mencerminkan perasaan seseorang terhadap sesuatu. Moril adalah sesuatu yang bersifat emosional tentang kemampuan kepemimpinan dan kemauan untuk bekerja sama di antara anggota kelompok. Pegawai merupakan bagian dari suatu organisasi yang mendukung kelancaran suatu program terutama dalam hal kinerja. Tentunya hal ini harus diperhitungkan karena berkaitan dengan kepuasan masyarakat terhadap penerimaan pelayanan.

Sikap dan moril seorang pegawai juga ditunjukkan melalui bagaimana seorang staf menjalankan program yang sedang dikerjakan. Hal itu di disampaikan oleh Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Bapak Suryanto, SH, M.Si.

### **3.1.3 Komunikasi**

Komunikasi secara garis besar dapat diartikan sebagai suatu proses penyampaian pesan yang dapat berupa pesan informasi, gagasan, perasaan, keterampilan, dan lain-lain yang menciptakan suatu tindakan yang dilakukan melalui sarana tertentu. Komunikasi yang efektif terjadi apabila pesan yang dikomunikasikan oleh komunikator dapat diterima dengan baik sehingga tidak terjadi salah persepsi.

Komunikasi merupakan indikator penting dalam mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan suatu program. Pelaksanaan program yang efektif terjadi ketika pengambil keputusan sudah tahu apa yang mereka lakukan, tahu apa yang akan mereka lakukan dapat bekerja jika komunikasi berjalan dengan baik. Jika komunikasi berjalan dengan baik, segala keputusan harus tetap dikomunikasikan kepada pelaksana program. Tidak hanya itu, komunikasi harus tepat, tepat, dan konsisten. Komunikasi diperlukan agar pengambil keputusan dan pelaksana lebih konsisten dalam penerapan setiap program yang akan diterapkan di masyarakat. Apabila suatu program tidak tersampaikan secara baik maka program tersebut tidak dapat mencapai target yang di inginkan serta program tersebut menjadi salah sasaran.

Jika program yang akan dilaksanakan ingin sesuai dengan target yang dimaksud maka petunjuk pelaksanaannya tidak hanya harus dipahami, tetapi juga jelas arah dan sarasannya. Jika instruksi yang diberikan tidak jelas maka pelaksana di lapangan akan bingung apa yang harus dilakukan sehingga dapat menyebabkan kesalahan.

Wujud komunikasi dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yaitu melakukan sosialisasi kepada seluruh lapisan masyarakat. Hal tersebut disampaikan oleh Sekertaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Bapak Suryanto, SH, M.Si. Sosialisasi tersebut merupakan wujud pendekatan kepada warga Kota Semarang dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik terkait kepengurusan dokumen kependudukan.

### **3.1.4 Pendorong**

Menurut Newstrom dalam Wibowo (201:123), motivasi kerja berfokus pada mendorong prestasi, hubungan antar anggota, dan kekuasaan. Dorongan untuk sukses adalah dorongan yang dibutuhkan oleh banyak orang untuk mengejar dan mencapai tujuan yang ingin dicapai. *Afiliasi Drive* adalah dorongan untuk terhubung dengan orang lain secara sosial, bekerjasama dengan orang yang tepat dan memiliki pengalaman. Penggerak daya adalah dorongan untuk memengaruhi orang, memantau, dan mengubah situasi.

Menurut George R. Terry dalam Winardi (2006:328) motivasi dikatakan sebagai keinginan yang terdapat dalam diri seseorang yang mendorongnya untuk bertindak. Ada dua jenis penggerak, yaitu oleh faktor internal dan eksternal.

### **3.1.5 Supervise**

Supervisi merupakan upaya pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan dalam memonitor, mengarahkan, mengevaluasi serta memberi penghargaan terhadap bawahannya berdasarkan hasil pekerjaannya.

Menurut pengamatan penulis terkait dengan akta kematian bahwa supervisi yang dilakukan oleh Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang selaku Plt Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yaitu dengan memberikan arahan, memonitor pelaksanaan program serta memberikan evaluasi untuk memperbaiki kinerja selanjutnya. Berdasarkan hasil pengamatan yang telah penulis lakukan bahwa supervisi yang dilakukan oleh Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang adalah dengan cara memberikan arahan, melaksanakan pengawasan serta memberikan evaluasi terkait pekerjaan yang dilaksanakan. Hal ini disampaikan oleh Bapak Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Bapak Suryanto, SH, M.Si.

### **3.1.6 Disiplin**

Disiplin merupakan kehendak dan tindakan individu untuk menyesuaikan diri dengan semua norma yang telah terikat pada tujuan tertentu.

Hasil observasi yang dilakukan penulis di lapangan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki jam pelayanan yaitu pukul 08.00 WIB akan tetapi para staf dan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tetap disiplin masuk tepat pada pukul 07.00 WIB sampai dengan pukul 12.00 WIB kemudian dilanjutkan kembali pada pukul 13.00 WIB sampai dengan pukul 15.30 WIB di hari Senin hingga Kamis. Pelayanan hanya sampai dengan pukul 11.30 WIB di hari Jumat dan waktu libur pada hari Sabtu dan Minggu. Hal itu disiplin dilaksanakan oleh staf dan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Kedisiplinan juga tidak hanya di lihat dari jam masuk kantor saja akan tetapi juga dilihat bagaimana ketepatan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses pembuatan akta kematian.

Hal itu dibuktikan dengan hasil wawancara penulis kepada Kepala Seksi akta kematian Ibu Atik Susetiwati, SH pada Selasa 11 Januari 2022 di ruangannya.

## **3.2 Faktor Penghambat Pelaksanaan Program *E-Service* dalam Penerbitan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang**

### **3.2.1 Kepemimpinan**

Dalam pelaksanaan program *E-Service* di bidang akta kematian mengalami kekurangan staf dan pegawai karena telah memasuki masa pensiun. Hal itu di sampaikan oleh Ibu Atik Susetiwati, SH sebagai kepala seksi kematian. Kekurangan kuantitas sumber daya manusia tersebut tentunya berpengaruh kepada proses penyelesaian penerbitan akta kematian.

### **3.2.2 Sikap dan Moril**

Keterbatasan Perbaikan Pelayanan Tergantung pada Ahli *Maintenance* saja. Keterbatasan pelayanan program *E-Service* tergantung dengan server *maintenance* yang dilakukan oleh tenaga ahli. Tenaga ahli tersebut memang bekerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Semarang untuk menangani masalah yang berkaitan dengan penanganan melalui *E-Service* berbasis *website*. Keterbatasan tersebut menyebabkan tertundanya pekerjaan penyelesaian penerbitan akta kematian karena hanya bisa menunggu perbaikan dari pihak ketiga.

### **3.2.3 Komunikasi**

Hambatan dari segi komunikasi yaitu masih ditemukannya warga yang belum paham adanya program *E-Service* dalam penerbitan akta kematian serta masih ditemukan warga yang belum sadar akan pentingnya mengurus akta kematian sehingga untuk persyaratan pengajuan permohonan akta kematian menjadi belum mengerti.

## **3.3 Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Mengatasi Hambatan Program *E-Service* dalam Penerbitan Akta Kematian**

### **3.3.1 Kepemimpinan**

Guna mengatasi keterbatasan sumber daya manusia yang menangani program *E-Service* dalam penerbitan akta kematian yaitu dengan mengajukan penambahan staf dan pegawai yang menangani program *E-Service* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

### **3.3.2 Sikap dan Moril**

Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang untuk memaksimalkan jaringan pada pelayanan online program *E-Service* melalui pengecekan secara berkala jaringan di dinas serta penanganan yang cepat dan tepat dalam menghadapi *error* pada jaringan.

### **3.3.3 Komunikasi**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terus berupaya melakukan sosialisasi kepada seluruh lapisan masyarakat mengenai adanya program *E-Service* dalam penerbitan akta kematian serta pentingnya mengurus akta kematian dengan bekerja sama dengan berbagai pihak seperti kelurahan, kecamatan dan tokoh masyarakat yang berpengaruh. Sosialisasi kepada masyarakat juga dilakukan melalui media sosial dan media cetak seperti media cetak *leaflet*.

## **3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Pelaksanaan program *E-Service* dalam penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang bertujuan untuk mempermudah masyarakat Kota Semarang dalam mengurus dokumen kependudukan khususnya akta kematian. Pelaksanaan program *E-Service* sudah berjalan cukup baik dilihat dari dimensi kepemimpinan, sikap dan moril, komunikasi, pendorong, supervise dan disiplin. Namun beberapa hambatan masih ditemui dalam pelaksanaan program *E-Service* dalam penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Semarang. Peneliti menemukan temuan penting yaitu Pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sebagai salah satu pelaksana program telah melaksanakan tugasnya dengan baik sebagai pemimpin. Baik secara sikap maupun moril sehingga anggotanya dapat menunjukkan sikap yang baik kepada masyarakat terkait pelayanan dokumen kependudukan. Dalam hal komunikasi telah mampu berkoordinasi dengan pihak terkait dan tokoh masyarakat yang berpengaruh yang dapat mendukung pelaksanaan program *E-Service* dalam penerbitan akta kematian walaupun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala pada masyarakat karena masih banyak masyarakat yang belum paham terkait *E-Service*. Sama halnya dengan temuan Yenita

(Yenita, 2018) bahwa SDM dari pelaksana program sudah baik tetapi SDM dari masyarakat belum terlalu baik sehingga masyarakat yang mengikuti program dari Pemerintah setempat sehingga pelayanan tidak sampai ke semua lini masyarakat. Selain SDM dari pelaksana program yaitu pemerintah, SDM masyarakat juga dapat merupakan kunci berjalannya program *E-Service* di Kota Semarang.

Seperti program lainnya, dalam pelaksanaan program *E-Service* ini masih memiliki kendala dalam pelaksanaannya, secara garis besarnya yaitu diantaranya masih adanya masyarakat yang belum paham terkait program *E-Service* serta serangkaian prosedur pengurusannya, kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya pengurusan akta kematian, serta kurangnya kuantitas SDM pelaksana *E-Service* termasuk petugas perbaikan pelayanan yang hanya bergantung kepada Ahli *Maintenance* saja. Seperti temuan yang ditemukan dalam temuan Setiawati Widhiastiti, Dewi Pascarani, dan Dwi Wimayanti (Setiawati Widhiastiti, Dewi Pascarani, dan Dwi Wimayanti, 2016) bahwa program inovasi dalam program catatan sipil berbasis *Online* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah berjalan namun masih terdapat kendala diakibatkan adanya beberapa faktor penghambat. Hal ini membuat pemerintah meningkatkan sosialisasi serta meningkatkan *maintenance* secara berkala sehingga pelayanan yang diberikan selalu maksimal. Kerjasama yang dilakukan bukan hanya dengan masyarakat melainkan dengan pemerintah di tingkat yang lebih rendah juga dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan terkait pengeluaran akta kependudukan sesuai dengan hasil temuan Yoshandi Rendra Prastya (2020).

Adanya program ini diharapkan dapat memudahkan baik dari pemerintah maupun masyarakat dalam pengurusan pencatatan akta kependudukan dan catatan sipil dengan diimbangi sosialisasi serta pengarahan kepada masyarakat yang hingga saat ini masih kurang dan belum optimal dimana hal ini merupakan tanggung jawab pemerintah terhadap ketidakpuasan masyarakat, sesuai dengan temuan Lavenia Ied Harany, Slamet Muchsin dan Agus Zainal Abidin (Lavenia Ied Harany, Slamet Muchsin dan Agus Zainal Abidin, 2019)

## **KESIMPULAN**

Pelaksanaan program *E-Service* dalam penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sudah berjalan cukup baik. Beberapa hambatan yang ditemui selama program berjalan akan terus dibenahi sehingga nantinya pelaksanaan program *E-Service* dapat berjalan secara maksimal. Langkah-langkah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang untuk memaksimalkan pelayanan dokumen kependudukan melalui program *E-Service* yaitu dengan menambah kuantitas staf dan pegawai yang menangani program *E-Service* dalam bidang akta kematian, melakukan pemeliharaan jaringan secara berkala program *E-Service* dan terus berupaya melakukan sosialisasi kepada seluruh lapisan masyarakat dengan bekerjasama dengan kelurahan, kecamatan serta memanfaatkan media sosial dan media cetak untuk menyampaikan informasi mengenai program *E-Service*.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan waktu yang mana hanya dilaksanakan selama 14 hari. Selain itu penelitian yang penulis susun juga memiliki keterbatasan dalam hal literasi dan dokumen pendukung yang kurang lengkap.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis sangat menyadari masih banyak kekurangan dari penulisan penelitian ini karena masih awalnya temuan penelitian, maka dari itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa yang berkaitan dengan

pelaksanaan program *E-Service* dalam penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

#### **IV. UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada kedua orangtua penulis yaitu Bapak Ir. Ari Prasetyanto dan Ibu Sri Rahayu Tin Subagya, S.Pd. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sekaligus Plt Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, staf serta pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan pelaksanaan penelitian dan juga kepada Bapak Drs. Mu'min Ma'ruf, SH, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Drs. Ferdinandus Jaftoran, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pemikirannya untuk membimbing saya.

#### **V. DAFTAR PUSTAKA**

- Agustino, L. 2016. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik (Edisi Revisi)*. Bandung: Alfabeta
- Badan Pusat Statistik. 2022. *Kota Semarang Dalam Angka 2022*. Semarang: CV. Citra Yunda
- Basrowi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Cetakan Pertama. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Binanto, Iwan. 2009. *Multimedia-Digital Dasar Teori dan Pengembangannya*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Bungin, Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif Edisi Kedua*. Jakarta: Kencana.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. 2018. *Research and design qualitative, quantitative and mixed methods approaches*. In Thousand Oaks California.
- Emzir. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2010), hlm.129-135
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman. 1994. *An Expanded Sourcebook: Qualitative Data Analysis*. London: Sage Publications Ltd
- Neuman, W.L. 2011. *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. 7th Edition, Pearson, Boston.
- Nogi, Hessel. 2005. *Manajemen Publik. Cetakan Pertama*. Jakarta: PT Gramedia
- Raco. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif Jenis Karakteristik, dan Keunggulannya*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Simangunsong. 2017. *Metodologi Penelitian Pemerintahan Teoritik-Legalistik-Empirik-Inovatif*. Bandung: CV Alfabeta

- Soemartono, triyuni. 2011. *Administrasi Kependudukan Berbasis Registrasi*. Bandung: Yayasan Bina Profesi Mandiri
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Sukarna. 2011. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: CV. Mandar Maju
- Suriasumantri. 2001. *Filsafat Ilmu Sebuah Pengantar Populer*. Purwokerto: Pustaka Sinar Harapan
- Suwendra,Wayan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan dan Keagamaan*. Cetakan Pertama. Bali: Nila Cakra
- Warmansyah,Julio. 2020. *Metode Penelitian dan Pengolahan Data Untuk Pengambilan Keputusan Pada Perusahaan*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: CV Budi Utama
- Winarno, Budi, 2014. *Kebijakan Publik, Teori, Proses dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS.
- Parwiyanto,Herwan. 2021. Inovasi Pelayanan Akta Kematian Online melalui Aplikasi Adminduk Online Makin Oke (AKOne MAK'e) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*,1 ,219-233 .

