

**EFEKTIVITAS PROGRAM SI MALEO BERGERAK DALAM PENERBITAN AKTA  
KEMATIAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALU  
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

**Moh. Rezal Rahmandi Rampadio**

NPP. 29.1458

*Asdaf Kota Palu, Provinsi Sulawesi Tengah  
Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: mohrezal471@gmail.com

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** Palu City is a beautiful city and is a city from Central Sulawesi Province with a dense population but with a dense population this brings several problems. Problems in achieving administrative order, in this case more specifically death certificates. This is what makes researchers interested in researching it as a thesis bahar with the title "The Effectiveness of the Si Maleo Movement Program in Issuing Death Certificates at the Population and Civil Registration Office of Palu City, Central Sulawesi Province". **Purpose :** This study aims to find out how effective the service for making death certificates is in the efforts of the Palu City Population and Civil Registration Service to support the orderly population administration in Palu City, what factors are obstacles and the efforts made in overcoming obstacles in increasing death certificate ownership through Si Maleo Move's ball pick-up program. **Method :** This study uses a descriptive qualitative research method with an inductive approach using data collection techniques in the form of interviews, observations, and documentation. The data analysis technique used is data reduction, data presentation and then conclusions. **Results :** The implementation of the death certificate issuance service in order to support the orderly population administration by the Department of Population and Civil Registration of Palu City has been going well and is always making innovations and updates to increase the number of death certificate ownership, although there are still many people who do not issue death certificates. The main factor is the lack of awareness and understanding of the importance of a death certificate. Efforts are being made to carry out socialization to the community on an ongoing basis so that people know that the processing of death certificates can be done at the nearest sub-district/sub-district office. **Conclusion :** From the results of the study, it can be concluded that the service has been running effectively even though it has not been maximized because there is 1 indicator that has not been met by the Department of Population and Civil Registration of Palu City.

**Keywords:** *Death Certificate, Ownership, Service*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP) :** Kota Palu ialah Kota yang indah dan merupakan kota dari Provinsi Sulawesi Tengah dengan jumlah penduduk yang padat namun dengan jumlah penduduk yang padat ini membawa beberapa permasalahan. Permasalahan dalam pencapaian tertib administrasi dalam hal ini lebih khususnya akta kematian. Hal ini yang membuat peneliti tertarik untuk menelitinya sebagai bahar skripsi dengan judul "Efektivitas Program Si Maleo Bergerak dalam Penerbitan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah".

**Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas dari pelayanan pembuatan akta kematian dalam upaya dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu untuk mendukung tertib administrasi kependudukan di Kota Palu, faktor apa saja yang menjadi hambatan serta upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan dalam meningkatkan kepemilikan akta kematian melalui program jemput bola Si Maleo Bergerak. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data kemudian kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Pelaksanaan pelayanan penerbitan akta kematian dalam rangka mendukung tertib administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu sudah berjalan dengan baik dan selalu melakukan inovasi dan pembaruan demi meningkatkan angka kepemilikan akta kematian walaupun masih terdapat banyak masyarakat yang tidak melakukan penerbitan akta kematian. Faktor utamanya yaitu rendahnya kepedulian dan pemahaman akan pentingnya akta kematian. Upaya yang dilakukan yaitu dengan sosialisasi kepada masyarakat secara berkelanjutan agar masyarakat mengetahui bahwa pengurusan akta kematian bisa dilakukan di kantor kelurahan/kecamatan terdekat. **Kesimpulan:** . Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan telah berjalan efektif meski belum maksimal karena terdapat 1 indikator yang belum dipenuhi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu

**Kata Kunci :** *Akta Kematian, Kepemilikan, Pelayanan*



## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kota Palu merupakan ibu kota Provinsi Sulawesi Tengah. Kota Palu sebagai kota yang sedang berkembang Kota Palu masih mengalami berbagai macam kendala dalam proses perkembangannya salah satunya yaitu dalam penerbitan akta kematian. Jumlah penduduk Kota Palu pada tahun 2020 sebanyak 397.029 jiwa, angka tersebut cukup besar bagi kota yang sedang berkembang, sehingga hal tersebut membuat padatnya kantor pelayanan administrasi kependudukan.

Penduduk Kota Palu per kecamatan memiliki jumlah yang banyak di antara Kabupaten yang ada di Provinsi Sulawesi Tengah. Permasalahan tersebut memberi tantangan tersendiri bagi Pemerintah Daerah Kota Palu khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dalam memberikan pelayanan terkait administrasi kependudukan, salah satunya yaitu akta kematian. Disebutkan dalam pasal 44 ayat (1) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan menyatakan bahwa setiap kematian wajib dilaporkan oleh ketua rukun tetangga atau nama lainnya di domisili penduduk kepada instansi pelaksana setempat paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak kematian. Dan melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah pada Pasal 1 ayat (1) menjelaskan bahwa pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintahan Daerah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu hadir di dalam masyarakat Kota Palu sebagai pelayan masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu memiliki tugas untuk mendukung visi misi Wali Kota Palu yang sesuai dengan bidang tugas dan fungsi yaitu dalam menciptakan pemerintahan yang professional dan selalu hadir melayani. Sehingga dapat ditinjau dari pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan meningkatkan pelayanan yang tentunya dapat mewujudkan suatu pemerintahan yang professional dan selalu hadir melayani. Untuk mempermudah pelayanan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu meluncurkan terobosannya yaitu Si Maleo Bergerak guna memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan salah satunya dalam penerbitan akta kematian.

Si Maleo Bergerak hadir sebagai program jemput bola yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. Si Maleo Bergerak merupakan sistem mobile pelayanan dokumen kependudukan yang bersih, gratis dan praktis. Si Maleo Bergerak memudahkan masyarakat dalam pengurusan akta kematian yang mana masyarakat tidak perlu lagi untuk mengantri di kantor pelayanan Si Maleo Bergerak meningkatkan kualitas pelayanannya dengan program jemput bola agar lebih mudah pengurusan kepemilikan akta kematian tanpa ke kantor pelayanan lagi.

### **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil**

angka kematian dengan kepemilikan akta kematian mengalami ketidakstabilan. Dimana pada tahun 2018 dengan presentase jumlah penduduk yang meninggal dan penerbitan akta kematian 96 persen kemudian menurun menjadi 31 persen di tahun 2019. Hal ini terjadi dikarenakan program Si Maleo Bergerak diluncurkan perdananya pada tahun 2017 dan mengalami peningkatan kepemilikan akta kematian di tahun 2018 dikarenakan terjadi bencana alam besar di Kota Palu kemudian dibentuklah satgas guna mendata penduduk yang meninggal dan dilaporkan untuk pembuatan akta kematian, kemudian kepemilikan akta kematian mengalami penurunan pada tahun 2019 dengan presentase 31 persen.

Melihat pentingnya tertib administrasi di Kota Palu maka untuk meningkatkan kepemilikan akta kematian di Kota Palu muncullah program Si Maleo Bergerak bertujuan untuk lebih meningkatkan kualitas Pemerintah Daerah Kota Palu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya sehingga kelak dapat terwujudnya Kota Palu menjadi salah satu kota yang memiliki kesadaran akan tertib administrasi di Indonesia yang kemudian akan menghasilkan Output Good Governance dan menjadikan tata kelola pemerintahan Kota Palu menjadi lebih baik.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Berdasarkan permasalahan yang akan dibahas oleh penulis, terdapat penelitian sebelumnya yang dijadikan penulis sebagai rujukan pada penelitian yang akan diteliti oleh penulis, adalah sebagai berikut :

#### **1.3.1 Penelitian oleh Muhammad Ramadhan Golfa (2017)**

Penelitian Muhammad Ramadhan Golfa (2017) dengan judul : “ IMPLEMENTASI PROGRAM PENCATATAN AKTA KEMATIAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG ”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Implementasi Program Pencatatan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang Tahun 2017. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Pada penelitian ini dapat diketahui bahwa implementasi Program Pencatatan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang Tahun 2017 belum terlaksana dengan baik karena belum mencapai Target 100 % dan masih terdapat kendala-kendala di masyarakat yaitu kurangnya partisipasi dan pengetahuan dalam pelaksanaan program Program Pencatatan Akta Kematian

#### **1.3.2 Penelitian oleh Musabry (2020)**

Penelitian Musabry (2020) dengan judul: “ INOVASI PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DAN KEMATIAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR “. Penelitian ini bertujuan memberikan gambaran serta penjelasan tentang Inovasi Pelayanan Publik dalam proses pelayanan pembuatan akte kelahiran dan akte kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Penelitian ini menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan Kumpulan Catatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian (KUCATAKI) dalam pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sudah cukup bagus dan bereorientasi pada target sasaran terkhusus ibu hamil yang ingin mengurus langsung akta kelahiran anaknya di RSIA/Puskesmas tempat mereka melahirkan dan juga masyarakat/warga yang ingin membuat akta kematian langsung di kelurahan tempat mereka tinggal.

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

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni program Si Maleo Bergerak dalam penerbitan akta kematian yang merupakan program yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, metodenya yang digunakan menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif juga berbeda dengan penelitian Muhammad Ramadhan Golfa, maupun Musabry

### **1.5. Tujuan.**



Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis bagaimana efektivitas program si maleo bergerak dalam penerbitan akta kematian di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota palu provinsi sulawesi tengah

## II. METODE

melakukan penelitian ini berkaitan dengan judul Efektivitas Program Si Maleo Bergerak Dalam Penerbitan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah, Penulis dalam hal ini memilih melaksanakan penelitian dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan metode penelitian yang dapat menggambarkan suatu fenomena melalui deskripsi dalam bentuk kalimat dan bahasa yang menggunakan metode alamiah.

Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 9 orang informan yang terdiri dari kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian, Petugas Program Si Maleo Bergerak, dan masyarakat (dalam hal ini berjumlah 5 orang). Adapun pengumpulan data Kualitatif

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemerintah Kota Palu melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu bertanggung jawab atas urusan kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam kedudukannya sebagai Organisasi Perangkat Daerah Kota Palu mempunyai tugas untuk membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Tugas Pembantuan yang diberikan oleh Kepala Daerah.

### 3.1 Jumlah Penerbitan Akta

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu menciptakan suatu program jemput bola dalam meningkatkan pelayanan yang efisien agar memudahkan masyarakat dalam penerbitan Akta Kematian, dan program jemput bola tersebut dapat terbukti meningkatkan angka kepemilikan Akta Kematian di Kota Palu, seperti data yang diperoleh dari Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data Berikut ini:

Tabel 1

**Kepemilikan Akta Kematian Penduduk Kota Palu 2019-2021**

NO.	TAHUN	JUMLAH PENDUDUK MENINGGAL	JUMLAH PENERBITAN AKTA KEMATIAN	PRESENTASE (%)
1	2016	874	297	34%
2	2017	821	435	53%

3	2018	3.105	2.995	96%
4	2019	1.755	541	31%
5	2020	988	672	68%
6	2021	741	664	90%

*Sumber Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu 2022*

Dari Tabel 4.7 dapat dilihat bahwa kepemilikan akta kematian setiap tahunnya mengalami peningkatan, dari sebelum adanya program Si Maleo Bergerak pada tahun 2017 dimana terdapat sebanyak 874 jumlah penduduk yang meninggal dan hanya 297 jumlah penerbitan akta kematian, kemudian pada dua tahun berikutnya mengalami peningkatan hingga mencapai angka presentase 96% pada tahun 2019 angka penerbitan akta kematian mengalami penurunan presentase hingga 31%. Selain itu dapat dilihat bahwa angka kepemilikan akta kematian setiap tahunnya terus meningkat hingga menyentuh angka 90% pada tahun 2021. Hal tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya program Si Maleo Bergerak dalam penerbitan akta kematian ini membuat masyarakat menjadi mudah dalam penerbitan akta kematian. Hal ini juga dikarenakan pada tahun 2021 program Si Maleo Bergerak sudah mulai konsisten dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sendiri sudah rutin tiap harinya turun keliling di kelurahan-kelurahan dan rumah duka yang ada di Kota Palu. Sehingga masyarakat mendapatkan kemudahan dalam pengurusan akta kematian.

### **3.2 Jangkauan Program Pelayanan Penerbita Akta Kematian melalui Si Maleo Bergerak**

Jangkauan dalam kaitannya dengan pelayanan adalah seberapa jauh ataupun seberapa luas sebuah program dapat berjalan atau dirasakan oleh masyarakat, dalam hal ini apakah program Si Maleo Bergerak dalam penerbitan akta kematian sudah dapat menjangkau masyarakat yang berada di wilayah pelosok Kota Palu atau belum. Berdasarkan data yang penulis dapatkan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, dalam tabel 4.10, dapat dilihat bahwa sejak munculnya program dalam penerbitan akta kematian melalui Si Maleo Bergerak, masyarakat Kota Palu yang berada di pelosok dalam hal ini adalah masyarakat Kecamatan Ulujadi, Palu Utara, dan Taweli telah melakukan penerbitan akta kematian dengan presentasi kepemilikan akta kematian sebagai berikut :

- Kecamatan Ulujadi : 53,4%
- Kecamatan Palu Utara : 50,7%
- Kecamatan Taewli : 52,6%

Melihat presentase kepemilikan Akta Kematian dari masyarakat pelosok Kota Palu dapat dilihat bahwa penerbitan akta kematian di daerah pelosok Kota Palu masih terbilang rendah. Dari angka presentase diatas dapat dilihat masih terdapat hampir sebagian masyarakat yang masih tidak peduli dengan pencatatan sipil lebih khususnya akta kematian, hal ini disebabkan karena kurangnya pengetahuan masyarakat tentang akta kematian dan juga dikarenakan akses jalan kerumah masyarakat yang masih susah contohnya di daerah Kecamatan Ulujadi yang masyarakatnya ada yang bermukim di pedalaman gunung salena dan memiliki akses yang susah untuk dijangkau



### **3.3 Kesesuaian dengan Persyaratan**

Pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu berupa pembuatan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil termasuk didalamnya pembuatan akta kematian guna pemenuhan identitas dan kepastian hukum diatas dokumen dari setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk. Setiap pelayanan yang dilakukan pastinya memiliki Standar Oprasional Prosedur sebagaimana standar dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik, begitupun dalam pelaksanaan kegiatan melalui program Si Maleo Bergerak.

Sesuai dengan observasi penulis dimana pembuatan akta kematian berjalan dengan cepat dimana apabila ada laporan dari masyarakat langsung tim Si Maleo Bergerak langsung mendatangi rumah duka dan memintai persyaratan kepada pihak keluarga dan hari itu juga langsung dilaksanakan penyerahan akta kematian kepada pihak keluarga, Adapun pihak keluarga yang baru ingin mengurus akta kematian pihak keluarga bisa datang langsung di kecamatan terdekat membawa persyaratan yang dibutuhkan dan penerbitannya bisa ditunggu.

Sehingga penulis dapat menyimpulkan bahwa pembuatan semua Dokumen Kependudukan termasuk penerbitan akta kematian malalui Program Si Maleo Bergerak telah berjalan sesuai dengan SOP yang ada. Adapun kemungkinan terjadinya keterlambatan berarti disebabkan oleh jaringan yang sedang bermasalah atau sedang dalam gangguan, selebihnya maka pelayanan berjalan sesuai dengan SOP yang berlaku yaitu 1 hari

### **3.4 Faktor Waktu**

Si Maleo Bergerak merupakan sebuah program dari pelayanan pembuatan dokumen kependudukan, program ini juga sama halnya dengan program lainnya yang tentu saja memiliki Standar Operasional Prosedur. Pelayanan akta kematian secara langsung memiliki standar waktu yaitu dalam 1 hari akan selesai dan bisa ditunggu. Dalam program jemput bola Si Maleo Bergerak, proses pembuatan dokumen kependudukan akan diproses dihari yang sama apabila masyarakat melakukan penerbitan akta kematian pada jam kerja, dan masyarakat langsung bisa mengambil akta kematian di loket pengambilan.

Dalam observasi yang penulis lakukan, pelayanan akta kematian melalui program Si Maleo Bergerak berjalan dengan efisien, dimana berkas yang masuk apabila sudah lengkap maka akan langsung diproses oleh admin, apabila telah akta kematian telah tercetak maka akan diserahkan ke loket bagian pengambilan dan siap untuk diambil oleh masyarakat.

### **3.5 Strageri**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dalam rangka mewujudkan tertib administrasi tentu memiliki strategi yang jelas dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala Seksi Perubuhan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian Bapak Saiful S.

Berdasarkan dari hasil wawancara penulis dengan Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan kematian tersebut maka penulis dapat menyimpulkan bahwa terdapat strategi yang jelas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu terkait peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan yaitu dengan melakukan berbagai cara dan betuk pelayanan jemput bola baik ditempat keramaian, di kelurahan dan kecamatan.

### 3.6 Kenyamanan Memperoleh Layanan

Dalam proses memberikan pelayanan penerbitan akta kematian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki fasilitas yang mendukung pelayanan guna terciptanya kenyamanan masyarakat Kota Palu dalam menerima pelayanan yang diberikan. Kondisi ruang kantor dan ruang tunggu yang nyaman dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan.

Hasil wawancara tersebut sesuai dengan observasi penulis dimana tingkat kenyamanannya masyarakat sangat diperhatikan, terbukti dari kebersihan kantor yang selalu dijaga, bukan hanya ruang pelayanan, bahkan WC pun terus dijaga kebersihannya. Kemudian fasilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga didukung dengan adanya TV serta AC yang dapat membuat masyarakat merasa betah dan nyaman ketika mengurus dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis dapatkan, penulis menarik kesimpulan bahwa fasilitas diruang kantor dapat menunjang kualitas pelayanan dalam segi kepuasan layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, bukti nyatanya adalah salah satu masyarakat yang penulis wawancarai yaitu Ibu Linda, dimana Ibu Linda merasa begitu puas dengan pelayanan yang diberikan dan didukung dengan kondisi ruangan yang nyaman. Apabila ruangan kantor panas dan kotor maka masyarakat yang sedang berada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu untuk mengurus dokumen kependudukan merasa sangat tidak nyaman sehingga kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan akan berkurang. Oleh karena itu, terkait dengan indikator kenyamanan memperoleh layanan dapat penulis simpulkan bahwa telah terlaksana dengan baik

## IV. KESIMPULAN

Efektivitas Program Si Maleo Bergerak Dalam Penerbitan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah diukur berdasarkan teori efektivitas menurut Gibson dan Steers dalam Sumaryadi (2005:107) secara keseluruhan telah berjalan dengan efektif walaupun belum maksimal karena dari 14 indikator yang ada yaitu Hasil, Jangkauan Program, Kesesuaian dengan Persyaratan, Perbaikan Berkelanjutan, Bebas dari Kerusakan atau Cacat, Pemenuhan Kebutuhan Pelanggan, Faktor Waktu, Pemanfaatan Sumber Daya, Strategi, Tujuan dan Objektivitas, Visi, Kecepatan Layanan, Sarana dan Prasarana, dan Kenyamanan Memperoleh Layanan, terdapat 1 yang belum terpenuhi oleh dengan baik yaitu indikator Jangkauan Program belum semua masyarakat yang dapat menerima pelayanan terutama masyarakat yang berada di pelosok Kota Palu dikarenakan sosialisasi yang belum maksimal dan sulitnya akses untuk menuju rumah masyarakat yang berada di pelosok Kota Palu Terdapat beberapa hambatan dalam pelayanan penerbitan akta kematian di Kota Palu, hambatan tersebut seperti: kurangnya pemahaman masyarakat Kota Palu tentang pentingnya kepemilikan akta kematian dan akses Pelayanan yang Sulit. Untuk mengatasi hambatan tersebut adapun upaya-upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu untuk mengatasi hambatan tersebut adalah sebagai diantaranya yaitu: Sosialisasi kepada masyarakat dan mendorong Agar Dilakukannya Pembangunan Akses Jalan yang Memadai ke Daerah Pelosok-Pelosok Kota Palu

**Keterbatasan Penelitian.** Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahannya, baik dalam isi maupun sistematikanya. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan wawasan dari penulis. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran untuk menyempurnakan penelitian ini.



**Arah Masa Depan Penelitian.** Penulis menyadari bahwa temuan yang dilakukan belum sempurna oleh karena itu penulis berharap adanya penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan penerbitan akta kematian di Kota Palu untuk mendapatkan penelitian yang lebih mendalam.

## **V. UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terimakasih terutama kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota dan jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta semua pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## **VI. DAFTAR PUSTAKA**

### **A. BUKU**

Ardianto, Alvinaro. (2010). *Metode Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media

Creswell. John W. (2013). *Reserch Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Kuncoro, Mudrajad. (2009). *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi, bagaimana meneliti dan menulis tesis*. Erlangga. Yogyakarta

Mardiasmo. (2017). *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi

Munawaroh, N. (2018). *Pelayanan Publik*. Sumedang: IPDN.

Muri Yusuf. (2017). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana

Nazir. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia

Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor : Ghalia Indonesia

Noor, Juliansyah. (2018). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: prenadamedia Group.

Ripa'I, Ahmad; Putri, Anya Risnawati Soerya. (2018). *Pencatatan Sipil*. Sumedang: IPDN

Sinambela, Lijan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sumaryadi, I. (2005). *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta: Citra Utama.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Simangunsong (2017). *Matode Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta

Silahi, Ulber. (2006). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Unpar Press

### **B. SKRIPSI DAN JURNAL**

<http://ejournal.ipdn.ac.id/jpp/article/view/1637/890>

[https://repository.unsri.ac.id/10992/3/RAMA\\_63201\\_07011181419038\\_0006116303\\_0027088107\\_01\\_front\\_ref.pdf](https://repository.unsri.ac.id/10992/3/RAMA_63201_07011181419038_0006116303_0027088107_01_front_ref.pdf)

[https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/11032-Full\\_Text.pdf](https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/11032-Full_Text.pdf)

[http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/256/2/E21116311\\_skripsi\\_12-11-2020\(FILEminimizer\)\\_1-2.pdf](http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/256/2/E21116311_skripsi_12-11-2020(FILEminimizer)_1-2.pdf)Gibson dan Steers dalam Sumaryadi (2005:107)

### **C. PERATURAN PERUNDANG – UNDANGAN**

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah

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

Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

Surat Edaran Direktur Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor 478/17952/DUKCAPIL Tentang Perekaman Jemput Bola

Surat Keputusan Wali Kota Palu Nomor 477/1078/DUKCAPIL/2021 Tentang Tim Pelaksana Inovasi Daerah Sistem Mobile Dokumen Kependudukan Bersih Gratis dan Praktis Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2021

### **D. SUMBER LAIN**

<https://www.seluncur.id/fungsi-pemerintah/>

Badan Pusat Statistik

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu