



**PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PEMBUATAN AKTA KEMATIAN PADA
DINAS KEPENDUDUKAN & PENCATATAN SIPIL
KOTA BATURAJA KABUPATEN OGAN KOMERING ULU (OKU)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Terapan (S. Tr)**

Oleh :

MARWINDA ARLIA

NIM. H0A120019

**PROGRAM STUDI D-IV MANAJEMEN PEMERINTAHAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JAMBI**

2024

TANDA PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Dengan ini Pembimbing Tugas akhir dan Ketua Program Studi D-IV Manajemen Pemerintahan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi, menyatakan bahwa Tugas akhir yang disusun oleh:

Nama : Marwinda Arlia
Nomor Mahasiswa : H0A120019
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen Pemerintahan
Judul Tugas Akhir : Persepsi Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu

Telah disetujui sesuai dengan prosedur, ketentuan dan kelaziman yang berlaku untuk Ujian tugas akhir pada tanggal yang ditentukan.

Jambi, 30 Mei 2024

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. Shofia Amin, S.E., M.Si.
NIP. 196603011990032002

Try Syeftiani, S.A.P., M.P.A.
NIP. 199409152022032019

Mengetahui
Ketua Program Studi D-IV Manajemen Pemerintahan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Jambi

Dra. Erida., M.Si
NIP. 196009011989022001

TANDA PENGESAHAN

Tugas akhir ini telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Sidang Tugas akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 21 Mei 2024
Jam : 10.30 - 12.30 WIB
Tempat : Ruang Ujian Diploma

PANITIA PENGUJI

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua Penguji	Dr. Zulfina Adriani, S.E., M.Sc.	
Penguji Utama	Dra. Erida., M.Si	
Sekretaris Penguji	Dessy Elliyana, S. E., M.Si.	
Anggota Penguji	Prof. Dr. Shofia Amin, S.E., M.Si.	
Anggota Penguji	Try Syeftiani, S.A.P., M.P.A.	

Disahkan Oleh:

Ketua Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Jambi

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Jambi

Dr. Zulfina Adriani, S.E., M.Sc.
NIP 196702151993032004

Prof. Dr. Shofia Amin, S.E., M.Si.
NIP 196603011990032002

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Marwinda Arlia
NIM	: H0A120019
Jurusan	: Manajemen
Program Studi	: D-IV Manajemen Pemerintahan
Judul Skripsi	: Persepsi Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian Pada Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu (OKU)

Dengan menyatakan:

1. Skripsi ini adalah karya asli penulis, selama proses penulisan tidak melakukan kegiatan plagiat karya orang lain, semua petikan yang saya ajukan dalam skripsi ini sesungguhnya ada dan disiapkan dengan kaidah ilmiah penulis.
2. Bila dikemudian hari didapat ketidaksesuaian sebagaimana pada poin (1) maka saya siap menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaaan yang saya peroleh.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jambi, 30 Mei 2024
Yang Membuat Pernyataan

Marwinda Arlia
NIM. H0A120019

MOTTO DAN PESEMBAHAN

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui”

(Q. S Al - Baqarah :216)

“Keberhasilan bukanlah milik orang yang pintar. Keberhasilan adalah kepunyaan mereka yang senantiasa berusaha”

(B.J Habibie)

Dengan segala rasa hormat dan cinta, penulis persembahkan kenangan indah ini untuk kedua orang tua kami yang telah tiada, ayahanda [M. Zaili Almarhum] dan Ibunda [Kartini Almarhumah] serta kakak-kakak, ayuk-ayuk dan keponakan. Kalian adalah pilar kekuatan dan sumber inspirasi dalam hidup penulis . Dari masa kecil hingga dewasa, kalian membimbing penulis dengan penuh kasih sayang dan kebijaksanaan. Setiap nasihat, setiap pelukan, dan setiap senyum kalian selalu memberikan kenyamanan dan semangat untuk menghadapi kehidupan yang berat ini. Semoga Allah SWT senantiasa meridhoi, melindungi, dan melimpahkan kebaikan disetiap langkahnya, serta memberikan rezeki yang barakah dan cukup untuk kita semua. Aamiin.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini berupa penelitian dan penyusunan proposal tugas akhir yang berjudul “Persepsi Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian Pada Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu”.

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini, guna memenuhi salah satu syarat untuk menempuh Sarjana Terapan D-IV Program Studi Manajemen Pemerintahan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Jambi. Penulis sudah melakukan semaksimal mungkin untuk membuat tugas akhir ini, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Terselesaikannya tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghaturkan terima kasih bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan tugas akhir ini hingga selesai, kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta, ayahanda M. Zaili (Alm) dan ibunda Kartini (Almh) yang menjadikan semangat, motivasi dan membuat penulis selalu bangkit dari rasa malas, meskipun mereka sudah tiada, tetapi pengaruh dan kasih sayang mereka tetap terasa dalam hidup penulis. Skripsi ini menjadi bukti upaya penulis dalam mewujudkan impian mereka. Semoga segala pengorbanan dan doa mereka menjadi pahala, serta menjadi inspirasi dalam setiap langkah ke depan.
2. Saudara-saudari kandungku Junaidi, Darna Wati, Elly Kuslidiawati, Candra Irawan, Erfan Sopian, Pipin Susanti, Lovi Arisandi, Hera Fitri Anggraini, S. Ap yang selalu memberikan semangat, serta mencukupi kebutuhan selama perkuliahan, nasehat, motivasi dan selalu mendoakan yang terbaik menjadi sumber inspirasi dan kekuatan bagi untuk penulis selama proses penulisan skripsi ini.

3. Saudara-saudari Iparku Arvan Zuri, Amir Hamzah, S.Pd, Nanik Rahayu, S.Pd, Aan Septiawan, Suliyanti, S.Pd yang selalu memberikan semangat, nasehat, motivasi dan selalu mendoakan terbaik untuk penulis selama proses penulisan skripsi ini.
4. Bapak Prof. Dr. Helmi, S.H., M.H selaku Rektor Universitas Jambi beserta jajarannya.
5. Ibu Prof. Dr. Shofia Amin, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Jambi sekaligus Pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, pikiran, serta dengan ikhlas dan sabar memberikan bimbingan arahan dan masukan dalam menyusun skripsi ini.
6. Ibu Dr. Zulfina Adriani, S.E., M.Sc selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Jambi.
7. Ibu Dra. Erida., M.Si. selaku Ketua Program Studi D/IV Manajemen Pemerintahan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Jambi sekaligus Pembimbing Akademik yang telah mendampingi, memberikan semangat, dan arahan selama menjalankan proses perkuliahan.
8. Ibu Try Syeftiani, S.A.P., M.P.A. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, pikiran, serta dengan ikhlas dan sabar memberikan bimbingan arahan dan masukan dalam menyusun skripsi ini.
9. Ibu Wennie Swanda, SE selaku Administrasi Program Studi Manajemen Pemerintahan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Jambi yang telah sabar dan ikhlas memberikan pelayanan yang maksimal untuk penulis dalam berbagai hal selama perkuliahan dan penulisan skripsi ini..
10. Seluruh Dosen, Staf dan Pegawai Program Studi Manajemen Pemerintahan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Jambi.
11. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja yang senantiasa memberikan data-data dan sekaligus menjadi lokus penelitian skripsi.
12. Kepada sahabat dan teman-teman seperjuangan yang telah menjadi pendengar sekaligus motivator yang baik saat penulis kehilangan semangat dan kepercayaan diri sendiri.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan ini. Semua kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.

Jambi, 30 Mei 2024

Penulis

Marwinda Arlia
H0A120019

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh masih adanya keluhan mengenai pesan dari pemohon yang tidak kunjung direspon oleh petugas layanan, pemohon masih membingungkan persoalan kontak whatsapp yang bisa dihubungi untuk proses pelayanan, kurangnya informasi mengenai prosedur pelayanan yang baru dan belum disediakan tempat menunggu layanan yang nyaman diluar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa kualitas pelayanan pembuatan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu masih belum maksimal hal tersebut terlihat pada dimensi bukti fisik, kehandalan, jaminan dan empati sudah dapat dikatakan baik meskipun belum maksimal. Sedangkan pada dimensi ketanggapan kualitas pelayanan belum dikatakan baik. Solusi dari penelitian ini bahwa hendaknya Disdukcapil Kota Baturaja perlu melengkapi sarana dan prasarana pelayanan yang kurang memadai agar proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar, menambah jumlah alat penunjang kegiatan pelayanan seperti komputer, jaringan internet, dan lebih gencar mensosialisasikan mengenai prosedur pelayanan secara *online* melalui *whatsapp* dan lebih tanggap dalam merespon pelayanan melalui *whatsapp* serta perlu mengatur kembali regulasi pelayanan secara *online* melalui *whatsapp* dalam hal merespon pertanyaan pemohon di *whatsapp* dan keluhan jika ada pemohon yang masih merasakan ketidaknyamanan mengenai pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu, Akta Kematian

ABSTRACT

This research is motivated by the persistence of complaints about messages from applicants who have not been responded to by service personnel, applicants are still confusing the issue of whatsapp contacts that can be contacted for the service process, lack of information about new service procedures and the lack of provision of a comfortable place to wait for services outside the Department of Population and civil registration of Baturaja City. This research method uses a qualitative approach with descriptive type. Data collection techniques used are observation, interviews, documentation and literature studies. The results of this study found that the quality of death certificate making services at the Department of Population and civil registration of Baturaja City, Ogan Komering Ulu Regency is still not optimal or optimal it can be seen in the dimensions of physical evidence, reliability, assurance and empathy can be said to be good even though it is not optimal. While the dimension of service quality responsiveness has not been said to be good. The results of this study recommend that Disdukcapil Baturaja city needs to complete the facilities and infrastructure services that are inadequate so that the service process can run smoothly, increase the number of supporting tools such as computers, internet networks, and more intensively socialize about online service procedures through whatsapp and be more responsive in responding to services through whatsapp and need to reorganize the regulation of online services through whatsapp in terms of responding to applicant questions on whatsapp and complaints if there are applicants who still feel discomfort about the service..

Keywords: *Service Quality, Population and Civil Registration Office of Baturaja City Ogan Komering Ulu District, Death Certificate.*

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	ii
TANDA PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PESEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Kualitas.....	9
2.1.2 Pelayanan Publik.....	9
2.1.3 Kualitas Pelayanan Publik	11
2.1.4 Teori kualitas Pelayanan yang Digunakan Dalam Penelitian.....	11
2.2 Penelitian Terdahulu.....	15
2.3 Kerangka Pemikiran	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Metode Penelitian.....	21
3.2 Fokus Penelitian	21
3.3 Jenis & Sumber Data	22
3.4 Informan Penelitian	23

3.5 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.6 Metode Analisis Data	25
BAB IV GAMBARAN OBJEK PENELITIAN	27
4.1 Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja	27
4.2 Struktur Organisasi Pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja	27
4.3 Deskripsi Tugas Dinas Dukcapil Kota Baturaja.	41
4.4 Bidang Layanan Dinas Dukcapil Kota Baturaja.	42
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	47
5.1 Profil Informan.....	47
5.2 Deskripsi Hasil	48
5.3 Pembahasan.....	98
BAB VI KESIMPULAN	109
6.1 Kesimpulan	109
6.2 Saran	110
DAFTAR PUSTAKA.....	111
LAMPIRAN	113

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1 Fokus Penelitian	21
Tabel 4.1 Jenis layanan pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja.....	42
Tabel 5.1 Profil Responden	47
Tabel 5.2 Reduksi Data tentang Penampilan petugas yang melayani	50
Tabel 5.3 Reduksi Reduksi Data tentang Kenyamanan tempat	52
Tabel 5.4 Reduksi Data tentang Kemudahan prosedur pelayanan	55
Tabel 5.5 Reduksi Data tentang Kedisiplinan pegawai layanan	58
Tabel 5.6 Reduksi Data tentang Kedisiplinan pegawai	60
Tabel 5.7 Reduksi Data tentang kecermatan petugas	63
Tabel 5.8 Reduksi Data tentang Kesesuaian Operasional.....	67
Tabel 5.9 Reduksi Data tentang Merespon setiap pengguna layanan.....	70
Tabel 5.10 Reduksi Data tentang Kecepatan pelayanan	73
Tabel 5.11 Reduksi Data tentang Kesiapan petugas pelayanan	76
Tabel 5.12 Reduksi Data tentang Merespon keluhan	79
Tabel 5.13 Reduksi Data tentang Jaminan tepat waktu	83
Tabel 5.14 Reduksi Data tentang Jaminan kepastian biaya	86
Tabel 5.15 Reduksi Data tentang Keramahan petugas	89
Tabel 5.16 Reduksi Data tentang Petugas mendahulukan keinginan	91
Tabel 5.17 Reduksi Data tentang Petugas melayani tidak diskriminatif	94
Tabel 5.18 Reduksi Data tentang Petugas menghargai setiap layanan.....	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	20
Gambar 4.1 Prosedur Pembuatan Akta Kematian	44
Gambar 5.1 Penampilan petugas	50
Gambar 5.2 kenyamanan tempat	52
Gambar 5.3 kemudahan prosedur pelayanan	55
Gambar 5.4 Kedisiplinan Pegawai	58
Gambar 5.5 Penggunaan alat bantu	60
Gambar 5.6 kecermatan petugas.....	63
Gambar 5.7 Kesesuaian Operasional	66
Gambar 5.8 petugas sedang merespon pesan masuk pemohon di <i>WhatsApp</i>	70
Gambar 5.9 Waktu Pengurusan Dokumen	76
Gambar 5.10 petugas siap melayani pemohon	79
Gambar 5.11 merespon keluhan	83
Gambar 5.12 Jaminan Tempat Waktu	86
Gambar 5.13 Jaminan Kepastian Biaya	89
Gambar 5.14 petugas menanyakan keperluan pemohon.....	91
Gambar 5.15 Petugas Mendahulukan Keinginan Pemohon.....	94
Gambar 5.16 Petugas menghargai layanan	96

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman wawancara	114
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian	119
Lampiran 3 Surat Balasan Izin Penelitian	120
Lampiran 4 SOP Dinas Dukcapil Kota Baturaja Kabupaten OKU	121
Lampiran 5 TUPOKSI Dinas Dukcapil Kota Baturaja Kabupaten OKU	122
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian.....	123
Lampiran 7. Riwayat Hidup	125

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era reformasi, kata perubahan menjadi kata yang sering kita dengar, dimana tuntutan perubahan sering disuarakan, baik oleh individu ataupun oleh anggota kelompok masyarakat lainnya. Tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah, menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluhkan, dan kecewa terhadap tidak layaknya aparatur dalam memberikan pelayanan.

Dalam sejarah perjalanan administrasi publik, pelayanan publik semula dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. Menurut (Hayat, 2017) pelayanan public merupakan upaya memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan regulasi, dan fungsi lembaga tersebut adalah memenuhi kebutuhan masyarakat setempat sesuai dengan kebijakan pemerintah. Pelayanan publik melayani masyarakat secara tepat dan profesional, tanpa memandang apakah pelayanan, produk, atau administrasi tersebut merupakan bagian dari kebutuhan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan, sudah menjadi tugas dan kewajiban negara untuk terus memberikan pelayanan secara optimal, profesional, dan bertanggung jawab. Kualitas pelayanan yang optimal merupakan keinginan seluruh masyarakat untuk menghasilkan pelayanan dengan kualitas pelayanan yang unggul.

Pelayanan publik cenderung menjadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak, baik dari kalangan praktisi maupun ilmuwan, dengan makna yang berbeda-beda. Berbagai pelayanan administratif, seperti pelayanan KTP (Kartu Tanda Penduduk), akta kelahiran, akta perkawinan merupakan pelayanan yang diselenggarakan untuk menjamin hak dan kebutuhan dasar warga negara. Pelayanan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan akte kelahiran sangat vital dalam kehidupan warga karena keduanya menjamin keberadaan, identitas warga, dan hak-hak sipil lainnya. Akta perkawinan menjamin bukti bahwa

seseorang sudah sah dalam pernikahan. Pelayanan seperti itu tentu sangat penting dan menjadi bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh negara.

Ada beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan aparatur kepada masyarakat, mulai dari urusan akta kelahiran sampai dengan urusan surat kematian atau yang dikenal dengan istilah pencatatan sipil. Pencatatan sipil juga merupakan suatu catatan yang menyangkut kedudukan hukum seseorang. Bahwa untuk dapat dijadikan dasar kepastian hukum seseorang maka data atau catatan peristiwa penting seseorang seperti perkawinan, perceraian, kelahiran, kematian, pengakuan anak dan pengesahan anak, perlu didaftarkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Oleh karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah suatu lembaga resmi pemerintah yang menangani hal-hal yang menyangkut peristiwa kependudukan yang sengaja diadakan oleh pemerintah, dan bertugas untuk mencatat, mendaftarkan serta membukukan selengkap mungkin setiap peristiwa penting bagi status keperdataan seseorang.

Dari berbagai pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut salah satunya adalah pelayanan pembuatan akta kematian sebagai bukti yang sah secara hukum atas kematian seseorang. Akta kematian ini berguna untuk keperluan mengurus penetapan ahli waris, mengklaim asuransi dan buku tabungan dan mencegah penyalahgunaan data yang meninggal, misalnya syarat untuk mengurus mengklaim asuransi dan buku tabungan dan sebagai bukti yang sah atas orang tersebut atau legalitas terhadap orang tersebut. Pentingnya akta kematian tersebut tidak langsung membuat semua masyarakat merasa harus membuat akta kematian sehingga dibutuhkan juga motivasi atau dorongan yang diberikan kepada masyarakat tersebut agar mengetahui pentingnya akta kematian dan segera membuat akta kematian tersebut.

Akta Kematian wajib dimiliki bagi penduduk yang mengalami peristiwa kematian dan Akta Kematian sangat penting untuk meningkatkan akurasi data kependudukan. Sayangnya sampai saat ini masih banyak penduduk yang mengabaikan atau kurang paham akan pentingnya Akta Kematian. Hal ini

dapat didedikasikan dari data Survei Penduduk Antar Sensus (Supas) 2022, kepemilikan akta kematian di Baturaja seluruhnya baru mencapai 58,95%. Ternyata yang belum punya akta kematian sekitar 75,1%. Seluruh peristiwa penting yang terjadi dalam keluarga (yang memiliki aspek hukum), perlu didaftarkan dan dibukukan, sehingga baik yang bersangkutan maupun orang lain yang berkepentingan mempunyai bukti yang autentik tentang peristiwa-peristiwa tersebut, dengan demikian maka kedudukan hukum seseorang menjadi tegas dan jelas.

Dalam Pelaksanaan praktik pelayanan akta kematian oleh Dinas Dukcapil banyak keluhan dari masyarakat yang bingung terhadap alur pelayanan dan lambatnya pelayanan yang menghasilkan berbagai pengaduan dari masyarakat yang merasa tidak puas. Sejumlah pengguna layanan menggambarkan pengalaman mereka dengan tingkat kecewa yang signifikan terhadap respons dan efisiensi yang kurang memadai dari instansi pelayanan. bahwa lambatnya pelayanan ini tidak hanya berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat tetapi juga menciptakan ketidakpastian dan frustrasi. Pengguna layanan secara aktif menyuarkan ketidakpuasan mereka melalui beragam pengaduan yang diajukan kepada dinas yang bersangkutan.

Dengan demikian dibutuhkan sebuah pola penyelenggaraan pelayanan publik dalam suatu lembaga terkait yang dapat mempengaruhi baik atau buruknya kualitas pelayanan lembaga tertentu dalam hal ini Dinas Pencatatan Sipil. Pentingnya suatu pelayanan di suatu instansi manapun harus mengutamakan kualitas dari pelayanan itu sendiri baik di instansi swasta maupun di pemerintahan. Pentingnya kualitas pelayanan itu sendiri banyak membawa dampak, dengan pelayanan yang baik di suatu instansi dapat memajukan instansi itu sendiri dan tercapainya kualitas pelayanan itu sendiri.

Dalam pemberian pelayanan publik bagi masyarakat, adalah yang penting untuk dapat mengukur sejauh mana pelayanan tersebut bagi masyarakat, apakah pelayanan yang diberikan berkualitas atau tidak berkualitas. Hal ini menjadi sangat penting untuk dilakukan agar menjadi bahan perbaikan dan pengembangan bagi pihak pemberi layanan maupun masyarakat sebagai penerima

layanan. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur kualitas pelayanan akta kelahiran di Kota Baturaja ialah teori yang dikemukakan oleh Zeithaml-Parasuraman-Berry.

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (dalam (Hardiansyah, 2018)) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi yaitu: *Tangibles* (bukti fisik), kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, *Reliability* (kepercayaan), kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, *Responsiveness* (daya tanggap), kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen, *Assurance* (jaminan), kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen, *Emphaty* (empati), sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Pelayanan saat ini masih kurang dari yang diinginkan dan belum sesuai dengan kualitasnya, walaupun sudah berjalan dengan semestinya (<https://g.co/kgs/mwZs5jY>, dilihat pada tanggal 04 Februari 2024, 11.56 WIB). Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah itu masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa. Pelayanan publik perlu dilihat sebagai usaha pemenuhan kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat. Dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya yang diselenggarakan oleh pemerintah semata tetapi juga oleh penyelenggara swasta.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja ialah lembaga yang menyelenggarakan layanan publik di sektor kependudukan dan catatan sipil yang dipimpin oleh kepala dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui sekretaris daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten OKU sebagai organisasi yang telah

mengimplementasikan pengurusan pelayanan administrasi disampaikan langsung ke dinas tanpa memerlukan akses internet. Namun seiring berjalannya waktu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja terus melakukan inovasi pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yaitu, menyediakan layanan *online* melalui *WhatsApp* untuk mempermudah masyarakat yang hendak melakukan proses administrasi kependudukan. Kutipan ini diambil dari publiknusanantara.com Pada Jum'at 10 September 2021:

Yanizi Mengemukakan Bahwa Sistem layanan pengurusan dokumen kependudukan secara online ini dirancang untuk memudahkan masyarakat yang ingin membuat dokumen kependudukan. Masyarakat dapat memproses dokumen kependudukan secara online ataupun lewat WhatsApp yang dipasang di pintu masuk Dinas kependudukan dan pencatatan sipil, (Kepala Bidang pelayanan pendaftaran penduduk, 2021).

Berdasarkan keterangan tersebut, pelayanan pembuatan akta kematian sudah berbeda dengan tahun sebelumnya. Saat ini pelayanan pembuatan akta kematian sudah dilakukan via *online*. Setiap Masyarakat yang ingin membuat akta kematian dapat menghubungi kontak *WhatsApp* yang tertera. Masyarakat dapat bertanya-tanya memastikan terlebih dahulu berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melengkapi data akta kematian sehingga, masyarakat tidak harus lagi repot mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Baturaja. Berikut nomor layanan *online WhatsApp* Disdukcaapil Kota Baturaja.

Adapun persyaratan yang harus dilengkapin oleh pembuatan akta kematian di Disdukcapil yaitu mengisi formulir akta kematian, fotocopi surat kematian dari dokter, dan fotocopi KK/KTP yang meninggal dunia serta masih ada lagi berkas pendukung lainnya. Sesudah masyarakat melengkapi persyaratan pembuatan akta kematian selanjutnya masyarakat menghubungi loket pendaftaran akta kematian untuk mengirim berkas persyaratan melalui *WhatsApp*, Anda akan menerima pesan balasan dari perwakilan layanan setelah mengirimkan dokumen yang sesuai dengan persyaratannya.

Namun, pada praktiknya pelaksanaan pelayanan akta kematian oleh Dinas Dukcapil Kota Baturaja justru menimbulkan permasalahan baru bagi Dinas

Dukcapil masih ada keluhan dari masyarakat pengaduan lamanya balasan pesan masyarakat untuk pembuatan akta kematian sehingga menimbulkan kebingungan masyarakat, bahkan ada yang mengeluhkan pelayanan sudah *online* namun jawaban chatnya langsung datang ke Disdukcapil saja. Selain itu, masyarakat masih bingung mengenai kontak *WhatsApp* yang bisa dihubungi saat proses layanan berlangsung sehingga, prosedur pelaksanaan pembuatan akta kematian secara *online* sudah ada namun, sosialisasinya kepada masyarakat masih kurang, (sumber dari disdukcapil.okukab.go.id, dilihat pada Kamis, 9 November 2023, Jam 19.40 WIB). Hal ini menyebabkan masyarakat masih ada yang mengeluhkan layanan pembuatan akta kematian. Keluhan tersebut berupa pengaduan belum terkirimnya pesan masyarakat yang ingin membuat akta kematian. Hal ini menimbulkan kebingungan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan pembuatan akta kematian.

Selain persoalan terkait metode pelayanan terbaru melalui *WhatsApp* Disdukcapil Kota Baturaja menghadapi kendala dalam sarana dan prasarana. Meskipun Disdukcapil Kota Baturaja telah menyediakan ruang tunggu yang nyaman didalam gedungnya, masyarakat masih menyampaikan keluhan terkait fasilitas tersebut. Masyarakat yang ingin mengambil dokumen administrasi kependudukan masih ada antrian di luar Dinas karena antrian di dalam gedung sudah penuh. Dinas Dukcapil Kota Baturaja belum menyediakan tempat menunggu di luar dinas sehingga masyarakat masih merasa tidak nyaman. Akibat ketidakpastian informasi terkait sistem pelayanan baru dan kerumitan dalam proses layanan yang masih ada, masih banyak masyarakat yang mendatangi Dinas Dukcapil Kota Baturaja untuk mengeluarkan akta kematian. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis, menjelaskan, dan mengukur mutu pelayanan pembuatan akta kematian pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja.

Berdasarkan fakta fenomena latar belakang maka penulis tertarik untuk mengukur kualitas pelayanan yang berjudul **“Persepsi Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja”**.

1.2 Rumusan Masalah

Masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan Akta Kematian Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan permasalahan tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk “menganalisis dan menjelaskan kinerja pelayanan pembuatan akta kematian Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja”.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pemahaman dan perkembangan ilmu pengetahuan, serta meningkatkan pelayanan publik secara *online*.

2. Secara Praktis

a. Bagi Dinas Dukcapil Kota Baturaja, temuan dari penelitian ini memiliki potensi untuk dapat membantu memperjelas faktor-faktor yang harus dipertimbangkan ketika meningkatkan layanan *online*, khususnya yang terkait dengan akta kematian, bagi Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kota Baturaja. Pelayanan untuk mencapai hasil yang prima, yaitu masyarakat pelayanan yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

b. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan referensi bagi penelitian selanjutnya yang serupa mengenai kualitas pelayanan secara *online*.

c. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengetahuan mengenai pelayanan pembuatan akta kematian. Diharapkan penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi

terhadap pengembangan ilmu pengetahuan Dalam merumuskan teori pelayanan publik dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga menghasilkan birokrasi yang didambakan masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Landasan teori dapat dicirikan oleh teori-teori relevan yang dapat menjelaskan variabel-variabel yang diteliti dan landasan teori yang memberikan solusi sementara untuk merumuskan pertanyaan dan menyiapkan alat penelitian (Sugiyono, 2021). Terjadinya penjelasan tersebut merupakan suatu atribut penelitian, khususnya teknik ilmiah untuk mengumpulkan data.

2.1.1 Kualitas

Kualitas adalah mengacu mengacu pada harapan kualitas yang diatur untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. (Tjiptono, 2014) mendefinisikan Kualitas pelayanan adalah sebagai tingkat keunggulan yang diantisipasi dan dikelola untuk memenuhi permintaan konsumen. (Wiwik Sulistiyowati, 2018) menyatakan bahwa kualitas menjadi kunci bagi penyedia layanan untuk bertahan dalam persaingan yang semakin ketat di seluruh dunia. Bagi penyedia jasa, kualitas merupakan faktor kunci dalam mencapai kepuasan konsumen dan harus terus ditingkatkan melalui inovasi yang berkelanjutan. (Rosnaini Daga, 2017) menyatakan bahwa Kualitas mengacu pada ciri-ciri umum dan kualitas suatu produk atau layanan yang menentukan kemampuannya untuk memenuhi spesifikasi implisit atau kebutuhan tersembunyi.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah suatu kondisi yang menunjukkan kesesuaian pemenuhan kebutuhan pelanggan baik produk maupun jasa sehingga harapan pelanggan dapat terpenuhi atau melebihi harapan.

2.1.2 Pelayanan Publik

Fokus pemerintah adalah pada pelayanan publik. Menurut Kamus Bahasa Indonesia memiliki tiga makna yaitu: (1) Melayani atau cara melayani, (2) Upaya memuaskan kebutuhan orang lain melalui penerimaan imbalan (uang), (3) Fasilitas yang diberikan sehubungan dengan pembelian atau penjualan barang atau jasa. Sedangkan menurut (Hardiansyah, 2011) “*Service* adalah suatu produk yang tidak berwujud, sesuatu yang bertahan selama beberapa waktu dan dapat

dirasakan atau dialami.” Artinya *service* merupakan suatu produk yang tidak memiliki struktur dan tidak dapat nyata, namun dirasakan oleh orang yang menerimanya. Pelayanan juga dapat dinyatakan sebagai dedikasi dan perlindungan. *American Marketing Association* mendefinisikan pelayanan sebagai suatu kegiatan atau manfaat yang tidak berwujud dan tidak melibatkan kepemilikan atas hasil.

Menurut definisi tersebut, layanan adalah suatu aktivitas atau perilaku yang diberikan kepada pengguna, namun bentuk produk yang diberikan tidak terlihat dan terjadi interaksi antara server dan konsumen.

Salah satu fungsi utama negara yang paling penting adalah penyediaan pelayanan publik kepada masyarakat. Menurut (Afandi, 2018) pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan diharapkan dari hari ke hari semakin berkualitas. Sedangkan menurut (Rahmayanty, 2013), pelayanan publik adalah pelayanan publik diartikan sebagai setiap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara publik dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan dan mematuhi peraturan perundang-undangan.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah serangkaian kegiatan yang diselenggarakan berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan masyarakat, apapun barang, jasa, atau pelayanan pemerintah yang ditawarkan. Orang yang melakukan pelayanan publik.

Menurut definisi dan undang-undang di atas, pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan pejabat pemerintah sebagai respons terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat. Tujuan dibentuknya suatu bangsa adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan rakyatnya. Pada hakikatnya negara harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, yaitu kebutuhan pemenuhan hak dan kewajiban warga negara.

Dalam konteks pelayanan publik tidak bisa dilepaskan dari unsur pelayanan publik. Menurut (Hardiansyah, 2018) ada tiga unsur penting dalam

pelayanan publik yaitu Penyedia jasa (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah/Pemerintah Daerah, penerima layanan (pelanggan) yaitu individu atau masyarakat atau organisasi yang memberikan kepentingan dan kepuasan yang diberikan atau diterima oleh penerima jasa (pelanggan).

Berdasarkan unsur pelayanan publik yang dikemukakan oleh Hardiyansyah diketahui bahwa keduanya mempunyai aspek yang menghasilkan kepuasan di kalangan penerimanya. Dengan tercapainya kondisi yang diperlukan bagi kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang bermutu dan pelayanan prima (good governance), maka unsur-unsur pelayanan publik saling berkolaborasi untuk menciptakan kepuasan masyarakat.

2.1.3 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan sebagaimana didefinisikan oleh (Tantri, 2019) adalah sifat umum atau sekumpulan barang yang karakteristiknya menentukan apakah barang tersebut dapat memuaskan kebutuhannya baik tersurat maupun tersirat. Dengan memberikan layanan yang ramah pengguna, perusahaan dapat memenuhi harapan mereka. Menurut (Fandy Tjiptono, 2017) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah evaluasi sejauh mana pelayanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan. Keadaan kualitas layanan, seperti yang dijelaskan oleh (Davis, 2013) mencakup produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan.

Menurut definisi yang diberikan oleh beberapa ahli di atas, kualitas pelayanan mengacu pada seberapa baik pelanggan telah menerima layanan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhannya.

2.1.4 Teori kualitas Pelayanan yang Digunakan Dalam Penelitian

Dari hasil analisa penulis terhadap beberapa teori kualitas pelayanan, maka teori yang paling sesuai untuk menganalisis kualitas pelayanan pembuatan akta kematian pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja dalam penelitian ini adalah teori/model kualitas pelayanan menurut pendapat Zeithaml dkk dalam (Hardiansyah, 2018) menurut teori ini, kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu : *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan),

Responsiviness (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empaty* (empati). Dengan masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut.

1) Dimensi *Tangible* (berwujud), terdiri atas indikator.

- a. Sikap staf pada saat memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Penampilan merupakan salah satu gambaran diri yang dipancarkan seseorang dan menjadi sarana komunikasi dengan orang lain. Berpenampilan menarik merupakan salah satu kunci sukses di tempat kerja, apalagi di tempat kerja yang sering berhubungan dengan banyak orang. Misalnya kecantikan batin, pengendalian diri, memperhatikan ekspresi wajah, bahasa tubuh, ucapan, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian pantas, bersih dan rapi, dan lain-lain.
- b. Tempat yang nyaman untuk melayani. Kenyamanan, artinya lingkungan pelayanan tertata dengan baik, tersedia ruang tunggu yang nyaman dan ber-AC sehingga pengguna jasa nyaman dalam melayani, bersih, rapi, asri dan sehat.
- c. Proses layanan sederhana. Kesederhanaan proses pelayanan, yaitu kemudahan pengguna jasa dalam memenuhi kebutuhannya dalam serviced office, diikuti dengan kesederhanaan lokasi dan lokasi, peralatan, prasarana, dan penunjang lainnya yang memadai.
- d. Disiplin petugas dalam merawat pengguna jasa. Disiplin artinya petugas pelayanan disiplin dalam merawat pengguna jasa. Menanggapi kebutuhan pengguna jasa secara tepat waktu dan tidak membuat pengguna jasa menunggu terlalu lama.
- e. Pemanfaatan alat bantu dalam penyelenggaraan pelayanan memiliki peranan penting dalam memastikan kelancaran proses pelayanan. Contoh alat bantu tersebut melibatkan penggunaan teknologi seperti komputer dan perangkatnya, serta kamera untuk keperluan pengambilan foto KTP.

2) Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator.

- a. Ketepatan staf dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Ketelitian dan ketelitian pegawai sangat penting untuk menghindari kesalahan pada saat memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.

- b. Menetapkan pedoman pelayanan yang transparan sangat penting. Dalam memberikan layanan publik, penyedia layanan harus memiliki standar pelayanan yang terinci, mencakup prosedur layanan, durasi, biaya, produk yang diberikan, fasilitas, dan keterampilan petugas pelayanan.
 - c. Penguasaan keterampilan penggunaan alat bantu oleh petugas layanan menjadi hal yang sangat penting untuk mempermudah pengguna layanan saat melibatkan diri dalam proses pelayanan.
 - d. Keterampilan petugas polisi dalam menggunakan alat pelayanan. Keahlian berarti mampu memanfaatkannya dengan lebih baik. Agar pelayanan dapat berjalan lancar maka pegawai perlu membawa keahliannya dalam proses pelayanan.
- 3) Dimensi *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan), terdiri atas.
- a. Memberikan tanggapan kepada setiap pelanggan merupakan tindakan responsif. Sikap responsif ini penting agar pengguna layanan merasakan kepuasan dan penghargaan saat petugas layanan memberikan respons terhadap mereka.
 - b. Pelayanan dengan cepat dan tepat. Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Tepat di sini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.
 - c. Pelayanannya cepat dan akurat. Pengguna jasa akan merasa puas jika kebutuhannya dapat dipenuhi dengan cepat dan tepat. Apalagi di sini terlihat para pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa.
 - d. Menanggapi keluhan pelanggan adalah kewajiban bagi setiap penyedia layanan publik. Umumnya, keluhan muncul ketika petugas layanan tidak berhasil menjalankan proses pelayanan dengan baik.
- 4) Dimensi *Assurance* (jaminan), terdiri atas indikator.
- a. Kepastian dalam memberikan pelayanan tepat waktu menjadi hal yang sangat penting bagi kepercayaan pengguna layanan, sehingga mereka

merasa yakin dengan jaminan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.

- b. Standar pelayanan publik dari setiap penyedia layanan biasanya mencakup jaminan kepastian biaya dalam pelaksanaan pelayanan.

5) Dimensi *Emphaty* (empati), terdiri atas indikator.

- a. Kami akan mengutamakan kepentingan pengguna jasa. Proses pelayanan mengutamakan pengguna jasa. Penting untuk mengutamakan kebutuhan pengguna jasa di atas kepentingan pribadi sebagai pegawai jasa.
- b. Memberikan layanan dengan ramah dan sopan santun dari pegawai memiliki peran penting dalam proses pelayanan, sehingga pengguna layanan dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan, terutama oleh pegawai pelayanan. Sikap ramah dan sopan santun dari petugas pelayanan membuat pengguna layanan merasa dihargai.
- c. Dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan, penting untuk tidak melakukan diskriminasi terhadap mereka yang hendak mengurus keperluan di kantor pelayanan. Semua individu harus dilayani sesuai dengan urutan nomor antrian yang telah disediakan.
- d. Memberikan layanan dan menghargai setiap pelanggan melibatkan tindakan seperti menyapa dan tersenyum, bertanya tentang keperluan pelanggan, memberikan penjelasan yang relevan, serta berusaha memastikan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.

Berdasarkan perspektif beberapa ahli terkait teori kualitas pelayanan, penelitian ini memilih menggunakan teori kualitas pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. Alasan di balik pemilihan ini adalah karena teori tersebut tidak hanya menilai kualitas pelayanan dari perspektif pemberi layanan (provider), tetapi juga memperhatikan pandangan penerima layanan (masyarakat). Hal ini disebabkan oleh pemahaman bahwa masyarakat memiliki pengetahuan dan pengalaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana pelayanan diberikan kepada mereka. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang diperkenalkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, seperti *Tangible* (berwujud), *Reliability*

(kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati), dapat memberikan gambaran konkret mengenai kualitas pelayanan yang dirasakan oleh penerima layanan (masyarakat). Dari dimensi-dimensi tersebut, dapat pula dikembangkan indikator-indikator kualitas pelayanan yang menjadi pedoman bagi peneliti dalam mengumpulkan informasi yang relevan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan landasan atau rujukan yang diberikan berwujud teori atau temuan melalui berbagai hasil penelitian terdahulu, hal ini sangat diperlukan dan dapat dijadikan sebagai data pendukung. Penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini adalah berikut ini tabel penelitian terdahulu yang menjadi acuan terkait dengan penelitian ini.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Topik	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Model kualitas layanan (SERVQUAL) di perguruan tinggi swasta: Analisis bibliometrik prospek masa lalu, sekarang, dan masa depan. (Wider et al., 2024, Social Sciences and Humanities Open)	Kuantitatif dengan Pendekatan bibliometrik. Mengumpulkan Respon: 205 artikel jurnal dari database Web of Science.	Penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan di universitas dan perguruan tinggi dapat meningkatkan pengalaman mahasiswa dan memandu kebijakan dan pengambilan keputusan di perguruan tinggi swasta. Misalnya, hubungan antara mahasiswa dan universitas pilihan mereka diperkuat oleh pengalaman pendidikan yang positif dan reputasi institusi (Hasyim dkk., 2020). Oleh karena itu, Perguruan Tinggi harus memprioritaskan layanan terbaik dan pengalaman positif untuk meningkatkan tingkat retensi dan memperkuat citra kelembagaan mereka. Selain itu, perguruan tinggi swasta harus beradaptasi dengan perubahan cepat yang

			disebabkan oleh COVID-19, memodifikasi model bisnis dan strategi manajemen untuk memberikan pengalaman pembelajaran online berkualitas tinggi yang disesuaikan dengan beragam kebutuhan siswa. Memahami persepsi siswa dan hasil yang diinginkan—seperti loyalitas merek, rekomendasi dari mulut ke mulut, dan pendaftaran berulang—sangat penting bagi Perguruan Tinggi untuk memberikan pengalaman mengajar yang unggul, meningkatkan keunggulan kompetitif mereka, dan mencapai pertumbuhan berkelanjutan.
2	Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara (Samuel et al., 2020, Eksekutif: Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan)	Kualitatif Respon: Pegawai dan Pengguna Layanan	Penelitian ini bahwa kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara dievaluasi dari lima dimensi yaitu: (a) Keandalan, menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan cepat dan tepat waktu, serta memberikan transparansi anggaran. (b) Responsif, menunjukkan respon pegawai yang ramah dan sopan saat melayani masyarakat berkaitan dengan pengurusan dokumen. (c) Jaminan, menunjukkan bahwa masyarakat memiliki akses yang mudah dan merasa saat meminta pelayanan. (d) Empati, menunjukkan pelayanan yang ramah sehingga masyarakat merasa nyaman saat

			menggunakan, meskipun masih ditemukan beberapa pegawai yang tidak menunjukkan keramahan saat memberikan pelayanan. (e) Bukti fisik, menunjukkan bahwa dalam proses pelayanan ditunjang dengan sarana dan prasana yang baik. Namun, didapati bahwa ada masyarakat yang memberikan keluhan mengenai suhu ruangan yang panas ketika kantor penuh. Penampilan pegawai dinilai sangat baik saat memberikan pelayanan dengan berpenampilan rapih dan bersih.
3	Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. (Rizaldy. et al., 2019, Katalogis)	Kualitatif Respon:pegawai dan pengguna layanan	Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palu dalam pelayanan pembuatan akta kematian terbilang belum maksimal. Penyebabnya, dua dari lima indikator penilaian tidak berjalan optimal. Dua indikator tersebut adalah tangibles dan guarantess yang berkaitan dengan fasilitas dan kenyamanan yang masyarakat dapatkan saat mengurus akta kematian.
4	Program Inovasi Gampil (Gesit, Aktif, Merakyatnya Dispendukcapil) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akta	Kualitatif Respon: Pegawai	Hasil penelitian ini menunjukan bahwa Program Inovasi Gampil (Gesit, Aktif, Merakyatnya Dispendukcapil) dalam meningkatkan kualitas pelayanan Akta Kematian di Kantor Kelurahan Tlogomas Kecamatan Lowokwaru Kota Malang sebagai salah satu Kelurahan yang sudah

	Kematian (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang). (Jenanu & Nanang, 2019, JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik)		menerapkan inovasi Gampil belum sepenuhnya berjalan baik dilihat dari prosedur pelayanan dan waktu penyelesaiannya. Sedangkan kualitas pelayanan melalui program Inovasi Gampil sudah dikatakan berjalan secara efektif dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan Akta Kematian dilihat dari standar pelayanan seperti biaya pelayanan: gratis sesuai dengan standard pelayanan, produk pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ada, sarana-prasarana yang cukup memadai dan diperkuat dengan peningkatan penerbitan Akta Kemataian setiap tahun meningkat melalui program Inovasi Gampil dan didukung oleh data indeks kepuasan masyarakat Kota Malang tahun 2018 yang menilai kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Penyelenggara Pelayanan sudah dikatakan baik.
5	Menganalisis dampak kualitas layanan kota pintar terhadap keterlibatan warga dalam keadaan darurat publik. (Zhu et al., 2022, Cities)	Kuatintatif dengan menggunakan analisis eksperimental Respon: warga kota pintar. Secara total, 675 anggota berpartisipasi dalam penelitian	kualitas sistem kota pintar pada keterlibatan warga dalam keadaan darurat publik dan mediasi pengalaman arus. Tiga hasil yang berharga dan baru dapat diidentifikasi dari karya ini. Pertama, kualitas layanan yang tinggi dalam sistem kota pintar mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap pengalaman arus warga di lingkungan darurat publik, Kedua, pengalaman arus berpengaruh positif signifikan

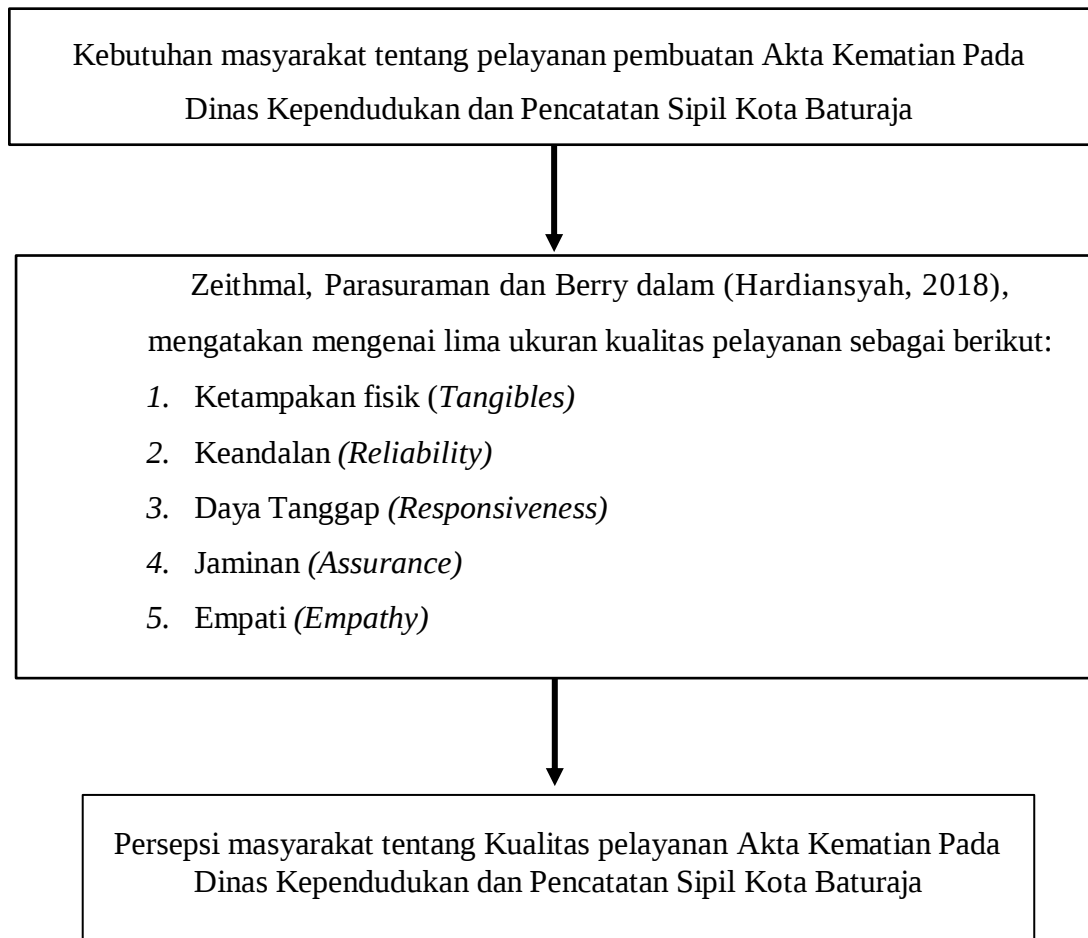
		ini.	terhadap keterlibatan warga. Secara khusus, baik pengalaman langsung maupun berkelanjutan dari masyarakat mempunyai dampak positif yang signifikan terhadap keterlibatan masyarakat, dan Ketiga, pengalaman berkelanjutan mempunyai efek mediasi penuh antara konten informasi dan keterlibatan warga, antara keandalan dan keterlibatan warga dan antara daya tanggap dan keterlibatan warga.
--	--	------	--

Sumber : Diolah Peneliti, 2023.

2.3 Kerangka Pemikiran

Untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan akta kematian yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu. Tingkat kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu akan penulis teliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithmal dkk. Dan untuk mengetahui apakah ada keterkaitan dengan dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang meliputi Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Perhatian (*Emphaty*) terhadap kepuasan konsumen. Kerangka ini digunakan untuk mempermudah jalan pemikiran terhadap masalah yang akan dibahas. Kelima dimensi saling terhubung satu sama lain dan dibagi lagi menjadi beberapa indikator yang menjelaskan secara terperinci komponen-komponen yang digunakan dalam penelitian ini dalam Peraturan Menteri Sekretaris Negara RI Nomor 1 Tahun 2022 untuk menilai kualitas pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja.

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2021) mengatakan bahwa Metode penelitian dapat dijelaskan sebagai suatu pendekatan ilmiah dalam perolehan data yang valid, bertujuan untuk menemukan, memvalidasi, dan mengembangkan pengetahuan yang berguna untuk pemahaman, penyelesaian, dan prediksi permasalahan tertentu. penelitian yang digunakan penulis adalah jenis penelitian kualitatif dengan desain deskriptif. Menggunakan metode penelitian kualitatif memungkinkan penulis mengembangkan pemikiran lebih dalam dan memperdalam penelitian penulis seiring dengan pendekatan topik penelitian penulis. Tujuan penelitian ini adalah untuk mencapai pemahaman, deskripsi, dan pengukuran terkait kualitas layanan dalam proses pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian perlu diumumkan kepada publik untuk memudahkan peneliti sebelum melakukan observasi, dengan tujuan untuk menentukan standar pengelolaan informasi yang diperlukan dalam penelitian, dan untuk menentukan standar dalam memasukkan dan mempublikasikan informasi yang diperoleh peneliti selama pembelajaran. Bidang fokus penelitian Diambil dari teori indikator kualitas pelayanan publik Zeithaml-Parasuraman-Berry yaitu.

Tabel 3.1 Fokus Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Sumber
Kualitas Pelayanan (Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry)	1. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	a. Penampilan petugas yang melayani. b. Kenyamanan tempat di lingkungan pelayanan yang disediakan. c. Kemudahan prosedur pelayanan. d. Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan. e. Pegawai dalam	Wawancara dan Dokumentasi

		penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan.	
	2. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	a. Kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan. b. Kesesuaian Operasional	Wawancara dan dokumentasi
	3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	a. Merespon setiap Pengguna layanan b. Kecepatan pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan. c. Kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan d. Merespon keluhan pengguna layanan.	Wawancara Dan Dokumentasi
	4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	a. Jaminan tepat waktu dalam Pelayanan b. Jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan	Wawancara dan Dokumentasi
	5. <i>Empathy</i> (Kepedulian)	a. Keramahan petugas terhadap pengguna layanan b. Petugas mendahulukan keinginan pengguna layanan c. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) d. Petugas menghargai setiap Layanan.	Wawancara dan Dokumentasi

Sumber: Diadaptasi oleh Penulis dengan mengacu pada teori indikator Kualitas Pelayanan Publik Zeithaml-Parasuraman-Berry (2017)

3.3 Jenis & Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu data yang berupa uraian atau penjelasan yang selanjutnya diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Data yang menjadi sumber penelitian ini mencakup.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang berasal langsung dari sumber data di lapangan. Data primer tersedia dalam bentuk hasil survei dan wawancara terhadap pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Baturaja serta masyarakat yang mengajukan permohonan akta kematian kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja.

b. Data Sekunder

Data sekunder merujuk pada informasi yang diperoleh dari dokumen, laporan, peraturan, keputusan, surat kabar, atau elemen terkait penelitian. Akuisisi data sekunder dilakukan melalui kajian literatur dan analisis terhadap regulasi serta dokumen. Informasi dari data sekunder akan digunakan sebagai suplemen dalam pelaksanaan layanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja.

3.4 Informan Penelitian

Informan adalah orang-orang yang diwawancarai untuk menjelaskan apa yang perlu diselidiki. Responden yang terpilih adalah tenaga kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja. Data yang dipilih dan ditetapkan menurut ciri-ciri spesifik melalui tempat penelitian. Responden yang akan dipilih sebagai sumber informasi adalah.

- 1) Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Dukcapil Kota Baturaja
- 2) Kepala Seksi Perubahan status anak Perwarganegaraan dan Kematian Dinas Dukcapil Kota Baturaja.
- 3) Satu karyawan di Dinas Dukcapil Kota Baturaja yang berhubungan dengan penelitian.
- 4) Enam masyarakat sebagai pelaku permintaan untuk layanan pembuatan akta kematian. Dalam menentukan informan peneliti menggunakan metode *purposive sampling*.

Sedangkan menurut (Andiopenta, 2023), *purposive sampling* ialah cara yang memaksimalkan keluasan dan jarak rentang informasi yang diperoleh. Sampel tidak diambil dengan memperhitungkan pemilihan sumber informasi yang bertujuan untuk mendapatkan data yang lengkap dan representatif. Jumlah orang yang diperlukan untuk proses wawancara adalah Enam orang yang dipilih secara acak, artinya siapa pun di masyarakat yang bertemu dengan peneliti di lapangan akan menjadi informan penelitian ini.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah strategi yang diterapkan oleh peneliti untuk mendapatkan data atau informasi yang menjadi dasar penelitian. Data yang terhimpun selanjutnya dianalisis dan dijadikan dasar untuk menyimpulkan hasil terkait dengan permasalahan yang tengah diselidiki. Penulis memperoleh data dengan berbagai metode untuk menggali informasi ini.

1. Observasi

Teknik pengumpulan datanya adalah observasi melalui observasi atau pencatatan langsung di lapangan, ialah catatan yang memuat elemen-elemen kunci dari informasi yang diperoleh oleh peneliti melalui wawancara dan observasi langsung di area penelitian. Pengamatan ini dilakukan untuk mengetahui lebih dekat pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kematian.

2. Wawancara

Wawancara digunakan untuk mengumpulkan data dengan memperoleh informasi mengenai materi yang diteliti langsung dari informan terkait. Peneliti juga melakukan pengumpulan data melalui wawancara untuk memperoleh langsung informasi yang sesuai dengan rumusan masalah, dan melakukan wawancara kepada staf di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja dan masyarakat sebagai pemohon pengurusan akta kematian.

3. Dokumentasi

Memperoleh data dan penjelasan secara langsung ialah dengan membaca referensi yang berhubungan melalui masalah yang diteliti. Pada masalah ini peneliti memahami hasil data secara langsung dan mengembangkan dari buku relevan dan permasalahan yang diamati.

4. Studi Kepustakaan

mengumpulkan data tentang topik atau masalah yang ditelitinya. Data ini dapat diperoleh dari buku akademik, laporan penelitian, peraturan, esai, undang-undang, sumber tertulis dan elektronik. Teknik ini diterapkan dengan tujuan meningkatkan ketelitian dalam mengumpulkan data.

3.6 Metode Analisis Data

Menurut (Andiopenta, 2023), Proses analisis data dimulai dengan langkah setelah proses pengumpulan data selesai dilakukan. Analisis data bagian terpenting dalam metode ilmiah, karena analisis data digunakan untuk memecahkan masalah penelitian. Data mentah yang dikumpulkan tidak berguna jika tidak dianalisis. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dalam bentuk deskriptif. Pada dasarnya penelitian kualitatif ialah tindakan mengamati maupun observasi untuk mendapatkan wawasan yang lengkap dan pemahaman yang lebih mendalam terhadap fenomena yang diteliti. Maksud utama dari penelitian ini ialah guna membentuk penjelasan, keterangan, ataupun penggambaran, akurat dan aktual dalam hal fakta, karakteristik, dan hubungan antara objek observasi yang dilakukan disesuaikan dengan teori yang diakui dengan bersifat relevan.

Dalam penelitian kualitatif, setelah semua data terhimpun melalui observasi, wawancara, pengumpulan dokumen, dan kajian literatur. Analisis data ialah proses pencarian dengan menyusun data dari wawancara, dokumentasi, dan bahan lainnya agar mudah dipahami dan diinformasikan. Dalam penelitian ini, model Miles dan Huberman digunakan untuk menganalisis data. Penelitian kualitatif melanjutkan analisis data secara interaktif dan terus menerus sampai selesai. Adapun analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut (Sugiyono, 2021).

1) Data *Reduction* (Reduksi Data)

Informasi yang terhimpun di lapangan dijelaskan secara detil dan akurat dalam bentuk deskripsi, menggambarkan data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Baturaja, Kabupaten Ogan Komering Ulu.

2) Data *Display* (Penyajian Data)

Dengan penyajian data tersebut diharapkan dapat mengorganisasikan dan menyusun data ke dalam pola-pola relasional untuk memudahkan pemahaman. Melihat data memudahkan untuk memahami apa yang terjadi

dan merencanakan pekerjaan lebih lanjut berdasarkan wawasan yang diperoleh.

3) *Conclusion Drawin* (Penarikan Kesimpulan)

Kesimpulan awal yang diungkapkan masih bersifat provisional dan dapat mengalami perubahan tanpa kehadiran bukti yang lebih kuat pada tahap pengumpulan data selanjutnya.

BAB IV

GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

4.1 Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu adalah salah satu Dinas perangkat Otonomi Daerah beralamatkan Jalan Sutan Syahrir, Kel. Kemalaraja Baturaja Timur, Baturaja Lama, Kec. Baturaja Timur, Kabupaten Ogan Komering Ulu, yang mempunyai tugas pokok dan fungsi sebagaimana tertuang dalam Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Nomor 11 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-dinas Kabupaten Ogan Komering Ulu.

Pada awal berdirinya Kabupaten Ogan Komering Ulu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bernama Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil. Pada tahun 2005, sesuai Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2005 Tentang pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Ogan Ilir, Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil berubah nama menjadi Kantor Catatan Sipil dan Mobilitas Penduduk. Kemudian berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Ilir Nomor 03 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Lembaga Dinas Daerah Kabupaten Ogan Ilir yang ditetapkan pada 17 Januari 2008, Kantor Catatan Sipil dan Mobilitas Penduduk berubah nama menjadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

4.2 Struktur Organisasi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja

Berikut Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu, 2019):

a. Kepala Dinas

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu mempunyai tugas membantu Bupati untuk melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah kabupaten di bidang kependudukan dan pencatatan sipil dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada Pemerintah Kabupaten.

Untuk melaksanakan tugas Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu mempunyai fungsi :

- a. Perumusan Kebijakan
- b. Pelaksanaan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya
- c. Mengkoordinasikan penyediaan infrastruktur dan pendukung
- d. Peningkatan kualitas sumber daya manusia
- e. Mengendalikan kebijakan
- f. Melaksanakan administrasi
- g. Memantau, mengawasi, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan
- h. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

b. Sekretaris Dinas

Sekretaris mempunyai tugas merencanakan, menyusun program, dan koordinasi pelaksanaan pelayanan teknis dan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Untuk melaksanakan tugas Sekretariat mempunyai fungsi :

- a. Menyiapkan perumusan kebijakan operasional dan penyusunan rencana, program dan anggaran.
- b. Mengkoordinasikan, pembinaan pelaksanaan tugas dan pemberian dukungan administrasi.
- c. Membagi, mengarahkan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan.
- d. Melaksanakan pembinaan penataan organisasi dan tatalaksana.
- e. Mengkoordinasikan penyusunan peraturan perundang-undangan
- f. Melakukan pengelolaan barang milik/kekayaan daerah.
- g. Memantau, mengevaluasi dan melaporkan hasil kegiatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan tugas
- h. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

1) Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan

Kepala Sub Bagian Perencanaan mempunyai tugas menyiapkan bahan dan penyusunan rencana, program, anggaran, pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan penyelenggaraan Perencanaan.

Untuk melaksanakan tugas Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan mempunyai fungsi:

- a. menyiapkan penyusunan dan perumusan kebijakan rencana, program dan kegiatan serta pelaporan.
- b. membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar pelaksanaan kepatan menjadi lebih efektif dan efisien.
- c. memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan
- d. Mengkoordinasikan penyusunan rumusan perencanaan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- e. menyiapkan bahan perumusan dan penjabaran kebijaksanaan teknis tentang kependudukan dan pencatatan sipil.
- f. mengkoordinasikan penyusunan rumusan Program, bahan dan penyusunan Dokumen Perencanaan.
- g. melakukan monitoring, evaluasi dan melaporkan pelaksanaan kegiatan.
- h. melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

2) Sub Bagian Keuangan

Kepala Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas menyiapkan bahan penyusunan, pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan penyelenggaraan keuangan.

Untuk melaksanakan tugas Sub Bagian Keuangan mempunyai fungsi:

- a. menyiapkan penyusunan dan perumusan kebijakan rencana, program dan kegiatan.
- b. membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c. memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan.
- d. Mengkoordinasikan penyusunan rumusan
- e. menyiapkan bahan dan melaksanakan evaluasi realisasi anggaran.

- f. melakukan urusan perbendaharaan, pengelolaan penerimaan negara bukan pajak dan pelaporan keuangan.
- g. melaksanakan verifikasi terhadap Surat Perintah Pembayaran (SPP). verifikasi SPJ Keuangan, melaksanakan Sistem Akuntansi.
- h. melakukan penyelesaian tindak lanjut hasil pemeriksaan.
- i. melakukan monitoring, evaluasi dan melaporkan pelaksanaan kegiatan.
- j. melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

3) Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian

Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, mempunyai tugas menyiapkan bahan penyusunan, pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan penyelenggaraan Umum dan Kepegawaian.

Untuk melaksanakan tugas Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai fungsi:

- a. menyiapkan penyusunan dan perumusan kebijakan rencana, program dan kegiatan.
- b. membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c. memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan.
- d. menyiapkan bahan koordinasi yang meliputi ketatausahaan, perlengkapan, kehumasan dan kerumahtanggaan.
- e. melaksanakan pelayanan ketatausahaan meliputi kegiatan surat menyurat, pengetikan, penggandaan, penataan, penyelamatan dan pemeliharaan arsip.
- f. melakukan penataan arsip dan dokumen dengan cara memilah dan mengklasifikasi, menyimpan.
- g. menyiapkan bahan kelengkapan data penyusunan kebutuhan pegawai dalam rangka penataan organisasi, tata laksana dan SDM aparatur.
- h. melaksanakan system Informasi Kepegawaian meliputi promosi jabatan, kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala, pemindahan dan pemberhentian serta pensiun.
- i. melaksanakan pembinaan pegawai meliputi pembinaan disiplin pegawai, pengawasan melekat, kesejahteraan, pemberian tanda jasa penghargaan

dan kedudukan hukum agar pembinaan pegawai terselenggara dengan baik.

- j. menyiapkan bahan pelayanan administrasi perjalanan dinas, kerjasama dan hubungan masyarakat.
- k. memantau, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan kegiatan.
- l. melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

c. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas dinas bidang pelayanan pendaftaran penduduk.

Untuk melaksanakan tugas, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai fungsi:

- a. menyiapkan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional serta merencanakan program dan kegiatan.
- b. membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan ketentuan.
- c. memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan
- d. menyusun rencana kegiatan pendaftaran penduduk dan kebutuhan formulir pendaftaran penduduk kependudukan.
- e. memberikan pelayanan pendaftaran penduduk dan menerbitkan dokumen kependudukan.
- f. mengelola prosedur pendaftaran penduduk dan pembuatan dokumen kependudukan.
- g. melakukan penyiapan bahan dan pelaksanaan koordinasi kependudukan.
- h. melaksanakan konsultasi pelaksanaan pendaftaran penduduk dan pemutakhiran data kependudukan.
- i. memantau dan mengevaluasi kegiatan di bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk.
- j. melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan di bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk.
- k. melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

1) Seksi Identitas Penduduk

Kepala Seksi Identitas Penduduk mempunyai tugas penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi pada Seksi Identitas Penduduk.

Untuk melaksanakan tugas, Kepala Seksi Identitas Penduduk mempunyai fungsi:

- a. menyiapkan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional.
- b. membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan ketentuan.
- c. memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan.
- d. melakukan penyiapan bahan dan pelaksanaan koordinasi.
- e. menyiapkan bahan pengelolaan dan monitoring serta pengawasan urusan pencatatan biodata penduduk.
- f. mendistribusikan kartu tanda penduduk elektronik.
- g. memantau, mengevaluasi dan melaporkan hasil kegiatan.
- h. melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

2) Seksi Pindah Datang Penduduk

Kepala Seksi Pindah Datang Penduduk mempunyai tugas penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi pada Seksi Pindah Datang Penduduk.

Untuk melaksanakan tugas, Kepala Seksi Pindah Datang Penduduk mempunyai fungsi:

- a. menyiapkan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional serta merencanakan program dan kegiatan.
- b. membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan ketentuan.
- c. memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan.
- d. menyiapkan bahan penyusunan penatausahaan data kependudukan secara berjenjang dari tingkat RT sampai tingkat Kabupaten.
- e. mengumpulkan data, mencatat administrasi mutasi data pindah datang, lahir, mati serta mutasi penduduk untuk mengetahui tingkat mobilitas penduduk bagi WNI dan WNA.

- f. mendata penduduk rentan (anak jalanan dan gelandangan, fakir miskin dan komunitas terpencil) serta pendataan dan penerbitan buku mutasi penduduk tingkat kecamatan dan kelurahan.
- g. melakukan penyiapan bahan dan pelaksanaan koordinasi.
- h. menyiapkan bahan verifikasi berkas surat keterangan pindah datang penduduk.
- i. memantau, mengevaluasi dan melaporkan hasil kegiatan.
- j. melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

3) Seksi Pendataan Penduduk

Kepala Sekai Pendataan Penduduk mempunyai tugas penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional. koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi pada Seksi Pendataan Penduduk.

Untuk melaksanakan tugas, Kepala Seksi Pendataan Penduduk mempunyai fungsi:

- a. menyiapkan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional serta merencanakan program.
- b. membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan ketentuan.
- c. memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan.
- d. melakukan penyiapan bahan dan pelaksanaan koordinasi.
- e. melaksanakan pendataan penduduk meliputi kebenaran biodata penduduk yang tercantum dalam dokumen pendaftaran penduduk, pendataan keabsahan identitas pada dokumen kependudukan Kartu Keluarga (KK).
- f. menyiapkan bahan pengawasan dokumen yang dimiliki penduduk terkait dengan perubahan alamat, perubahan nama, perubahan status kewarganegaraan, perubahan peristiwa penting lainnya.
- g. memantau, mengevaluasi dan melaporkan hasil kegiatan.
- h. melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

d. Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi di bidang Pelayanan Pencatatan Sipil.

Untuk melaksanakan tugas Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

- a. menyiapkan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional serta merencanakan program dan kegiatan.
- b. membagi tugas kepada bawahan di bidang pendaftaran, pemeriksaan, pencatatan, mengolah dan menerbitkan akta akta pencatatan sipil bagi Warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing.
- c. memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan.
- d. melakukan penyiapan bahan dan pelaksanaan koordinasi.
- e. memantau dan mengevaluasi kegiatan.
- f. melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan.
- g. melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

1) Seksi Kelahiran

Kepala Seksi Kelahiran mempunyai tugas penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi pada Seksi Kelahiran.

Untuk melaksanakan tugas Seksi Kelahiran mempunyai fungsi :

- a. menyiapkan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional serta merencanakan program dan kegiatan.
- b. membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan ketentuan.
- c. memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan.
- d. menyiapkan bahan pendaftaran pemeriksaan, pencatatan, pengolah dan penerbitan akta kelahiran bagi WNI dan WNA serta arsip, akta kelahiran bagi WNI dan WNA.
- e. menyelenggarakan kegiatan identifikasi data data dokumentasi kelahiran bagi WNI dan WNA.
- f. melakukan penyiapan bahan dan pelaksanaan koordinasi.

- g. memantau, mengevaluasi dan melaporkan hasil kegiatan.
- h. melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

2) Seksi Perkawinan dan Perceraian

Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian mempunyai tugas penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi pada Seksi Perkawinan dan Perceraian.

Untuk melaksanakan tugas Seksi Perkawinan dan Perceraian mempunyai fungsi :

- a. menyiapkan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional serta merencanakan program dan kegiatan.
- b. membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan ketentuan.
- c. memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan.
- d. menyiapkan bahan pendaftaran, pemeriksaan, pencatatan, mengolah dan menerbitkan akta perkawinan bagi WNI dan WNA.
- e. menyiapkan bahan arsip akta perkawinan dan perceraian bagi WNI dan WNA.
- f. menyiapkan bahan penyelenggaraan kegiatan identifikasi data-data dokumentasi perkawinan dan perceraian bagi WNI dan WNA .
- g. melakukan penyiapan bahan dan pelaksanaan koordinasi.
- h. memantau, mengevaluasi dan melaporkan hasil kegiatan.
- i. melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

3) Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian

Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian mempunyai tugas penyiapan perumusan dan pelaksanaan ketajakan operasional, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi pada Seksu Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian.

Untuk melaksanakan tugas Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian mempunyai fungsi :

- a. menyiapkan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional serta merencanakan program dan kegiatan.

- b. membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan ketentuan.
- c. memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan.
- d. menyiapkan bahan pendaftaran, pemeriksaan dan pencatatan dan penerbitan akta pengangkatan anak, pengakuan dan pengesahan anak.
- e. melakukan penyiapan bahan dan pelaksanaan koordinasi .
- f. memantau, mengevaluasi dan melaporkan hasil kegiatan.
- g. melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

e. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi di bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.

Untuk melaksanakan tugas, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi :

- a. menyiapkan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional serta merencanakan program dan kegiatan.
- b. membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan ketentuan.
- c. memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan.
- d. menyelenggarakan Profil perkembangan penduduk, pembuatan buku induk kependudukan dan data agregat kependudukan persemester.
- e. menyelenggarakan dan melaporkan sosialisasi kebijakan kependudukan.
- f. melakukan penyiapan bahan dan pelaksanaan koordinasi.
- g. memantau dan mengevaluasi kegiatan.
- h. melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan di bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, dan
- i. melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

1) Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan

operasional. koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi pada Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

Untuk melaksanakan tugas, Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi :

- a. menyiapkan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional serta merencanakan program dan kegiatan.
- b. membagi tugas kepada Operator SIAK menurut SK yg di terbitkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar pelaksanaan.
- c. memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan.
- d. menyiapkan bahan implemantasi sistim administrasi kependudukan,
- e. melakukan penyiapan bahan dan pelaksanaan koordinasi.
- f. memantau, mengevaluasi dan melaporkan hasil kegiatan.
- g. melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

2) Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data

Kepala Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan mempunyai tugas penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional. koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi pada Seksi Pengolahan dan Penyajian Data.

Untuk melaksanakan tugas, Seksi Pengelolaan dan Penyajian data mempunyai fungsi :

- a. menyiapkan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional serta merencanakan program dan kegiatan.
- b. membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar pelaksanaan kegiatan menjadi lebih efektif dan efisien.
- c. memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan.
- d. menyiapkan bahan Profil Perkembangan Penduduk.
- e. menyiapkan bahan Koordinasi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan.
- f. menyiapkan bahan Pembinaan Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan.
- g. menyiapkan bahan penyusunan dan Pelaksanaan Permintaan Data.

- h. memantau, mengevaluasi dan melaporkan hasil kegiatan.
- i. melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

3) Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi

Kepala Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi mempunyai tugas penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi pada Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Untuk melaksanakan tugas, Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi mempunyai fungsi :

- a. menyiapkan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional serta merencanakan program dan kegiatan.
- b. membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar pelaksanaan kegiatan menjadi lebih efektif dan efisien.
- c. memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan.
- d. menyiapkan bahan pemeriksaan SK kegiatan Sosialisasi Administrasi kependudukan.
- e. menyelenggarakan kegiatan Sosialisasi Administrasi kependudukan.
- f. monitoring dan evaluasi mekanisme operasional serta pelaksanaan prosedur pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- g. melakukan penyiapan bahan dan pelaksanaan koordinasi.
- h. memantau, mengevaluasi dan melaporkan hasil kegiatan.
- i. melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

f. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi mempunyai tugas penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi bidang Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan, Inovasi Pelayanan.

Untuk melaksanakan tugas, Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai fungsi :

- a. menyiapkan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional serta merencanakan program dan kegiatan.
- b. membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar pelaksanaan kegiatan menjadi lebih efektif dan efisien.
- c. memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan.
- d. penyusunan perencanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- e. perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.
- f. pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.
- g. pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen, kerja sama, dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- h. pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.
- i. memantau dan mengevaluasi kegiatan.
- j. melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan.
- k. melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

1) Seksi Kerja Sama

Seksi Kerjasama mempunyai tugas menyiapkan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi pada Seksi Kerjasama.

Untuk melaksanakan tugas, Seksi Kerja Sama mempunyai fungsi :

- a. menyiapkan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional serta merencanakan program dan kegiatan.
- b. membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar pelaksanaan kegiatan menjadi lebih efektif dan efisien.
- c. memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan.
- d. menyiapkan bahan penyelenggaraan program kegiatan serta evaluasi kerjasama antar lembaga pengguna pemerintah.

- e. menyiapkan bahan perumusan teknis dan pemetaan kerjasama antar lembaga pengguna pemerintah dan kerjasama antar lembaga.
- f. melakukan penyiapan bahan dan pelaksanaan koordinasi.
- g. memantau, mengevaluasi dan melaporkan hasil kegiatan.
- h. melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

2) Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan

Kepala Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan mempunyai tugas penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi pada Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan.

Untuk melaksanakan tugas, Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan mempunyai fungsi :

- a. menyiapkan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional serta merencanakan program dan kegiatan.
- b. membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar pelaksanaan kegiatan menjadi lebih efektif dan efisien.
- c. memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan.
- d. menyiapkan bahan penyelenggaraan program dan kegiatan pelayanan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.
- e. menyiapkan bahan perumusan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.
- f. menyiapkan bahan pelayanan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan
- g. melakukan penyiapan bahan dan pelaksanaan koordinasi.
- h. memantau, mengevaluasi dan melaporkan hasil kegiatan.
- i. melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

3) Seksi Inovasi Pelayanan

Seksi Inovasi Pelayanan mempunyai tugas penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi pada Seksi Inovasi Pelayanan.

Untuk melaksanakan tugas, Seksi Inovasi Pelayanan mempunyai fungsi:

- a. menyiapkan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional serta merencanakan program dan kegiatan.
- b. tugas kepada bawahan sesuai dengan ketentuan.
- c. memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan sesuai dengan ketentuan.
- d. menyiapkan bahan penyusunan program dan kegiatan pengembangan inovasi layanan penerbitan dokumen kependudukan.
- e. menyiapkan bahan perumusan teknis dan pemetaan pengembangan inovasi layanan penerbitan dokumen kependudukan.
- f. menyiapkan bahan pelaksanaan inovasi layanan penerbitan dokumen kependudukan, percepatan layanan pendataan penduduk.
- g. melakukan penyiapan bahan dan pelaksanaan koordinasi.
- h. memantau, mengevaluasi dan melaporkan hasil kegiatan.
- i. melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

4.3 Deskripsi Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja.

Tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten OKU, yaitu:

Membantu Bupati dalam menyelenggarakan urusan bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Untuk melaksanakan tugas dimaksud, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

1. Pelaksanaan pengkoordinasian penyusunan bahan kebijakan dan program di bidang kependudukan dan pencatatan Sipil;
2. Pengkoordinasian pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
3. Pengkoordinasian pelaksanaan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;

4. Pengkoordinasian pelaksanaan pembinaan dan fasilitasi dibidang kependudukan dan pencatatan sipil;
5. Pengkoordinasian pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil; dan
6. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

➤ Visi Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu

Adapun Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu yaitu sebagai berikut:

“Terwujudnya Penataan Administrasi Kependudukan Yang Tertib Berorientasi Pelayanan Prima”

Untuk mencapai visi tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu Merumuskan dua misi sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas sistem layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
2. Meningkatkan kinerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

4.4 Bidang Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja.

Adapun jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.1 Jenis Layanan Pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja

No	Jenis Pelayanan
1.	Pelayanan Pencatatan dan Penerbitan Biodata Penduduk.
2.	Penerbitan Kartu Keluarga
3.	Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
4.	Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP EL) Reguler
5.	Penerbitan Surat Keterangan Pindah (SKP) Antar Kabupaten/Kota Atau Antar Provinsi

6.	Penerbitan Surat Keterangan Pindah Datang (SKPD) Antar Kabupaten Kota Atau Antar Provinsi
7.	Pencatatan Dan Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran
8.	Pencatatan Dan Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran Yang Melampaui 60 Hari
9.	Pencatatan Dan Penerbitan Kutipan Akta Kematian
10.	Pencatatan Dan Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan
11.	Pencatatan Dan Penerbitan Kutipan Akta Perceraian
12.	Pengambilan Dokumen Kependudukan
13.	Pelayanan Legalisir Fotocopy Dokumen Kependudukan
14.	Penyimpanan Arsip Hasil Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil
15.	Penerima Hak Akses Aplikasi Siak
16.	Pelayanan Helpdesk Dan Trouble shooting Siak
17.	Layanan Data Dan Informasi Kependudukan
18.	Penerbitan Akta Kelahiran

Sumber: Hasil dari observasi pada Hari Rabu Tanggal 06 Maret 2024

Dari delapan belas jenis layanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu. Peneliti Menganalisis Kualitas Layanan pembuatan akta Kematian adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. Akta Kematian

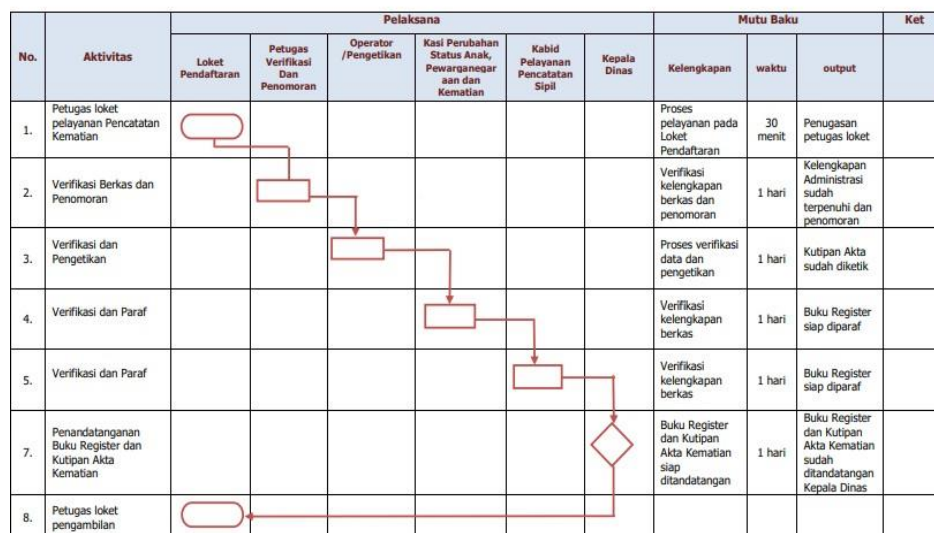
Akta kematian adalah akta otentik yang diterbitkan oleh pemerintah daerah mengenai peristiwa kematian seseorang yang mempunyai akibat hukum bagi dirinya maupun keluarganya dan pihak lain yang menyangkut bidang kekeluargaan dan warisan. Disebut sebagai akta otentik karena akta kematian ini dibuat oleh pejabat yang diberi wewenang untuk itu oleh penguasa menurut ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan, baik dengan atau tanpa bantuan dari yang berkepentingan.

Berdasarkan pasal 44 dalam UU Nomor 24 Tahun 2013 disebutkan 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 tanggal kematian dan berdasarkan laporan tersebut pejabat pencatatan sipil mencatat pada register akta kematian dan menerbitkan kutipan akta kematian.

Adapun prosedur pelayanan pembuatan akta kematian Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu yaitu:

Gambar 4.1 Prosedur Pembuatan Akta Kematian

PROSEDUR :
PELAYANAN PENERBITAN KUTIPAN AKTA KEMATIAN



Jadi gambar 4.1 adalah penjelasan prosedur pembuatan akta kematian ada dasarnya prosedur pelayanan akta dilakukan secara *online* sehingga masyarakat tidak repot untuk datang ke Disdukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu berikut ini persyaratan, tata cara dan prosedur pembuatan Akta Kematian melalui daring (WhatsApp). Layanan WhatsApp pembuatan Akta Kematian bisa menghubungi nomor: 0811-7111-584 (Rika Damayanti). Adapun persyaratan utama yang harus dipenuhi masyarakat dalam pembuatan akta kematian yaitu:

- a. Mengisi formulir F-2.28 dan F-2.29
- b. Surat Keterangan Kematian dari Dokter/ Paramedis jika Meninggal di RS atau Puskesmas.
- c. Surat Keterangan Kematian dari Desa/ Kelurahan jika meninggal dirumah
- d. Foto Copy Kartu Keluarga yang ditingali
- e. Foto Copy KTP-el yang meninggal
- f. Foto Copy KTP-el pelapor dan kedua saksi memenuhi persyaratan (Usia 21 tahun keatas)

Sedangkan prosedur pengurusan akta kematian melalui *whatsapp* yaitu sebagai berikut:

- a. Pemohon menghubungi kontak *WhatsApp* pendaftaran akta dengan menggunakan bahasa yang baik dan sopan.
- b. Admin/ Petugas layanan akan membalas dan mengarahkan pemohon untuk meng-upload berkas persyaratan di nomor *whatsapp* tersebut
- c. Setelah berkas persyaratan telah diterima oleh admin/ petugas layanan maka berkas akan segera diproses jika valid dan akan ditangguhkan sementara jika data tidak valid
- d. Setelah selesai mengirimkan berkas persyaratan di kontak *whatsapp* pendaftaran akta, admin/ petugas layanan akan mengirimkan pesan informasi kepada pemohon untuk menghubungi kontak *whatsapp* pengambilan akta jika ingin mengambil akta kematian yang sudah selesai
- e. Pemohon bisa menghubungi nomor pengambilan akta: 0811-7111-584 Rika Damayanti. Setelah menghubungi petugas pengambilan akta kemudian masyarakat akan mendapatkan informasi untuk pengambilan akta serta persyaratan yang harus dibawa ketika ingin mengambil akta kematian. Petugas juga akan mengirimkan file pdf akta kematian melalui *WhatsApp/ Gmail* pemohon supaya pemohon dapat mencetak Akta Kematian secara mandiri dengan media kertas HVS A4 80 gram.

Adapun jangka waktu yang dibutuhkan untuk pembuatan akta kematian itu sendiri yaitu tiga hari kerja sedangkan biaya yang dibutuhkan untuk proses

pembuatan akta kematian ini sendiri gratis tidak dipungut biaya apapun sesuai dengan Undang-Undang RI No. 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan.

Selanjutnya akta kematian diterbitkan untuk warga negara yang telah wafat. Dengan diterbitkan akta kematian baginya, identitas atau data warga negara tersebut akan dihapuskan dari Kartu Keluarga dan Nomor Induk Kependudukan untuk mencegah adanya penyalahgunaan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab terhadap data kependudukannya.

Pencatatan kematian yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap warga negara yang telah meninggal memiliki beberapa manfaat sekaligus, yaitu:

- a. Manfaat bagi individu, yaitu menyediakan perlindungan hak-hak asasi manusia berkenaan dengan status sosial dan manfaat-manfaat individual, diantaranya:
 - 1) Menyediakan bukti kematian seseorang untuk dipergunakan oleh ahli waris yang berkepentingan seperti dalam pengurusan warisan.
 - 2) Sementara bagi janda atau duda diperlukan sebagai syarat untuk menikah lagi.
 - 3) Akta kematian juga diperlukan untuk mengurus pensiun bagi ahli warisnya, untuk mengurus uang duka, tunjangan kecelakaan, taspen, dan lain sebagainya.
- b. Manfaat bagi Negara, yaitu untuk administratif dan statistik Negara. Sistem pencatatan sipil harus bersifat universal dalam arti menyangkut semua kejadian vital yang dialami oleh seluruh penduduk dalam waktu yang ditetapkan. Adapun beberapa manfaat administratif umum data catatan sipil untuk peristiwa kematian adalah:
 - 1) Untuk penentuan daftar pemilih tetap dalam pemilihan umum.
 - 2) Untuk merencanakan program kesehatan dan pengendalian penyakit.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Profil Informan

Karakteristik profil informan adalah profil terhadap objek penelitian yang dapat memberikan pendapat/pandangan terhadap hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu. Dimana untuk menilai hal tersebut, maka informan dalam penelitian ini adalah Pegawai dan masyarakat pembuatan akta kematian Kota Baturaja, yaitu sebanyak 3 pegawai dan 3 masyarakat yang membuat akta kematian sebagai informan dalam penelitian ini.

Data-data yang diperoleh kemudian diolah sehingga diperoleh gambaran secara menyeluruh dan terperinci jumlah total dari setiap item yang dipertanyakan sehingga akan mudah untuk dinilai secara kualitatif.

Untuk mendeskripsikan profil informan dalam penelitian ini, informan dikelompokkan berdasarkan inisial nama, umur, pangkat /golongan, jenis kelamin, dan pekerjaan. Oleh karena itu, untuk lebih jelasnya dapat disajikan uraian mengenai deskripsi identitas informan sebagai berikut.

Tabel 5.1 Profil Informan

No	Inisial Nama	Umur	Pangkat/Golongan	Jenis kelamin	Pekerjaan
1	IY	58 Tahun	Penata TK. I, III/d	P	Kabid Pelayanan
2	KH	39 Tahun	Penata Tingkat I, III/d	P	Kasi Perubahan Status dan Kematian
3	ID	32 Tahun	-	P	Staff Akta Kematian
4	FR	35 Tahun	-	L	Wiraswasta
5	DH	29 Tahun	-	P	Dosen
6	RN	25 Tahun	-	P	Kaur Desa

7	JN	25 Tahun	-	L	Buruh
8	DN	21 Tahun	-	P	Mahasiswa
9	CI	39 Tahun	-	L	Wiraswasta

Sumber: Hasil Analisa, 2024

5.2 Deskripsi Hasil

Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu.

Pelayanan Pembuatan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu ini merupakan salah satu bentuk dari pelayanan publik yang harus diperhatikan dan harus memiliki sarana prasarana yang lengkap. Setiap petugas harus memiliki kehandalan dalam melayani keluhan masyarakat yang membuat akta kematian, petugas memiliki sikap disiplin dalam bekerja, petugas melakukan tindakan dengan cepat dan tanggap, sikap petugas yang sopan dan ramah serta memiliki perhatian penuh terhadap masyarakat yang membuat akta kematian. Hal ini merupakan indikator yang harus dimiliki oleh seluruh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu dalam memberikan suatu pelayanan yang baik.

Pada deskripsi ini penulis akan menjelaskan dan menguraikan hasil penelitian yang diperoleh langsung dari lapangan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu melalui wawancara langsung dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu, Kepala seksi perubahan status anak perwarganegaraan dan kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja, petugas yang melayani pembuatan akta kematian dan masyarakat yang membuat akta kematian pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu. Kemudian penulis juga mengamati langsung pada objek yang akan diteliti atau observasi. Wawancara dilakukan dengan memberikan beberapa pertanyaan tentang proses pembuatan akta kematian Pada Dinas Kependudukan

Dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu. Persepsi ini menggunakan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml-parasuraman-berry sebagai acuan dalam melihat dan mengetahui kualitas pelayanan pembuatan akta kematian Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut: *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Kepedulian).

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Dimensi pertama untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu dimensi *tangible* (bukti fisik) untuk melihat bagaimana bukti fisik dalam kualitas pelayanan disini mempunyai lima indikator yaitu penampilan petugas yang melayani, kenyamanan tempat di lingkungan pelayanan yang disediakan, kemudahan prosedur pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan, dan pegawai dalam penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan.

a. Penampilan petugas yang melayani

Indikator pertama dari dimensi bukti fisik yaitu penampilan petugas yang melayani. Penampilan merupakan suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri kita dengan orang lain. Penampilan yang rapi dan sopan merupakan salah satu kenyamanan yang dirasakan oleh penerima layanan. Berdasarkan pengamatan penulis, petugas pelayanan pembuatan akta kematian Disdukcapil Kota Baturaja ini memiliki seragam seperti Aparatur Sipil Negara dan honorer pada umumnya. Petugas pelayanan secara penampilan sudah mengenakan seragam semua, rapi dan sopan.

Gambar 5.1 Penampilan Petugas



Sumber: Dokumentasi peneliti, 2024

Tabel 5.2: Reduksi Data tentang Penampilan petugas yang melayani

Indikator	Sumber
Penampilan petugas yang melayani	“Selalu gunakan pakaian yang dianjurkan, dek, supaya terlihat rapi dan sopan karena kita bertugas melayani masyarakat. Menurut ibu, penampilan sangat penting. Pada hari Senin sampai Rabu, biasanya PNS memakai seragam dinas, sedangkan pegawai honorer memakai pakaian khusus mereka. Pada hari Kamis dan Jumat, biasanya memakai pakaian batik atau pakaian olahraga jika ada kegiatan senam pada hari Jumat. Yang penting tetap rapi dan sopan”. (Hasil wawancara pada tanggal 28 Februari 2024) (Ismi , KABID). “Jika penampilan petugas sudah rapi dan sopan, itu karena kita mengenakan seragam yang telah ditentukan”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Kurnia, KASI). “Sudah mengenakan seragam semuanya. Baik untuk pengurusan akta kematian maupun kelahiran, sudah ada seragamnya untuk PNS maupun Non-PNS”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Indah, Staf Akta Kematian). “Lah sudah berpakaian seragam dan rapi dek”. (Hasil wawancara pada tanggal 04 Maret 2024) (Feri, Masyarakat). “Para petugas sudah memakai pakaian yang sopan dan rapi”. (Hasil wawancara pada tanggal 05 Maret

	2024) (Diah, Masyarakat). “Semua terlihat rapi dan sopan seperti pegawai negeri biasanya dengan pakaian mereka”. (Hasil wawancara pada tanggal 06 Maret 2024) (Raini, Masyarakat). “Penampilan pegawai di pelayanan Dinas Dukcapil sudah cukup rapi dan tertata rapi”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Joni, Masyarakat). “Rapi dan seragam mbak, sangat berbeda dengan yang sebelumnya”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Diana, Masyarakat). “Pakaian yang dikenakan sudah terlihat cukup rapi”. (Hasil wawancara pada tanggal 31 mei 2024) (Candra, Masyarakat).
--	--

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Baturaja, Kasi perubahan status, pewarganegaraan dan kematian, petugas yang bertugas melayani pembuatan akta kematian dan serta enam masyarakat: Bapak Feri, Ibu Diah, Ibu Raini, Bapak Joni, Ibu Diana, dan Bapak Candra yang membuat akta kematian mengenai Penampilan petugas yang melayani dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kematian pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu ini sudah berpakaian rapi, dan sopan sehingga masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan pembuatan akta kematian ini merasa nyaman dilayani. Sehingga dapat disimpulkan mengenai Penampilan petugas yang melayani dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kematian pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu sudah dapat dikatakan baik.

b. Kenyamanan tempat di lingkungan pelayanan yang disediakan.

Indikator kedua dari dimensi bukti fisik yaitu kenyamanan ruang tunggu. Kenyamanan ruang tunggu ini meliputi sudah tersedianya kursi, pendingin ruangan (AC), televisi, kotak sampah dan Charging station HP. Tidak hanya itu peralatan-peralatan lain yang juga dibutuhkan oleh petugas layanan untuk menunjang proses pelayanan guna memberikan kenyamanan kepada pemohon dibutuhkan peralatan seperti komputer dan jaringan internet

yang kuat terutama menyangkut pelayanan secara *online* melalui *Whatsapp*. Berdasarkan hasil observasi penulis ketika datang ke Disdukcapil Kota Baturaja dapat dilihat bahwa Disdukcapil Kota Baturaja ini sudah menyediakan kursi kepada pemohon, pendingin ruangan yang berfungsi dengan baik, televisi, komputer dan jaringan internet yang memadai. Namun jaringan internet hanya bisa diakses oleh petugas layanan tidak untuk pemohon atau masyarakat yang mengurus akta kematian di Disdukcapil Kota Baturaja.

Gambar 5.2 Kenyamanan tempat



(a) Ruang tunggu dalam Dinas



(b) Charging station HP



(c) Televisi



(d) Ruang tunggu di luar Dinas

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2024

Tabel 5.3: Reduksi Data tentang Kenyamanan tempat di lingkungan pelayanan yang disediakan

Indikator	Sumber
Kenyamanan tempat di lingkungan pelayanan yang	“Fasilitas sudah cukup, hanya perlu diperluas sedikit. AC di kantor berfungsi dengan baik sehingga memberikan kenyamanan. Saat

disediakan.	menunggu, ada TV yang menyala sehingga memberikan hiburan kepada masyarakat agar tidak bosan. Fasilitas komputer untuk para petugas sudah cukup baik dan jaringan internet lancar, tetapi jaringan internet ini khusus untuk petugas layanan”. (Hasil wawancara pada tanggal 28 Februari 2024) (Ismi , KABID). “Kursi sudah disediakan, AC dan TV juga dinyalakan dengan baik sehingga nyaman. Komputer dan jaringan internet juga sudah cukup untuk proses layanan secara <i>online</i>”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Kurnia, KASI). “Fasilitas seperti AC masih terasa kurang dingin dan sedikit membuat tidak nyaman, kursi juga sedikit kurang nyaman, serta beberapa peralatan lainnya juga terasa kurang memadai. Di bagian penerimaan berkas, terkadang masih terjadi kendala dengan komputer tetapi tetap dalam ruangan untuk mencetak draf akta kematian. Alhamdulillah, jaringannya lancar”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Indah, Staf Akta Kematian). “Fasilitasnya lumayan baik, tapi bisa ditambahkan kursi untuk tempat menunggu di luar karena kadang-kadang ruang dalam penuh dan sulit mendapatkan tempat duduk”. (Hasil wawancara pada tanggal 04 Maret 2024) (Feri, Masyarakat). “Untuk menunggu layanan di dalam gedung cukup nyaman, namun akan lebih baik jika kursi di dalam diganti dengan model yang baru”. (Hasil wawancara pada tanggal 05 Maret 2024) (Diah, Masyarakat). “Kursinya kurang, dan tempat menunggu layanan di luar juga panas karena tidak ada tempat teduh apalagi saat siang hari”. (Hasil Wawancara pada tanggal 06 Maret 2024) (Raini, Masyarakat). “Menurut pengalaman saya, tempat pelayanan disini sudah nyaman dan bersih”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Joni, Masyarakat). “Sudah nyaman, Mbak. Namun, akan lebih baik
---------------------------	--

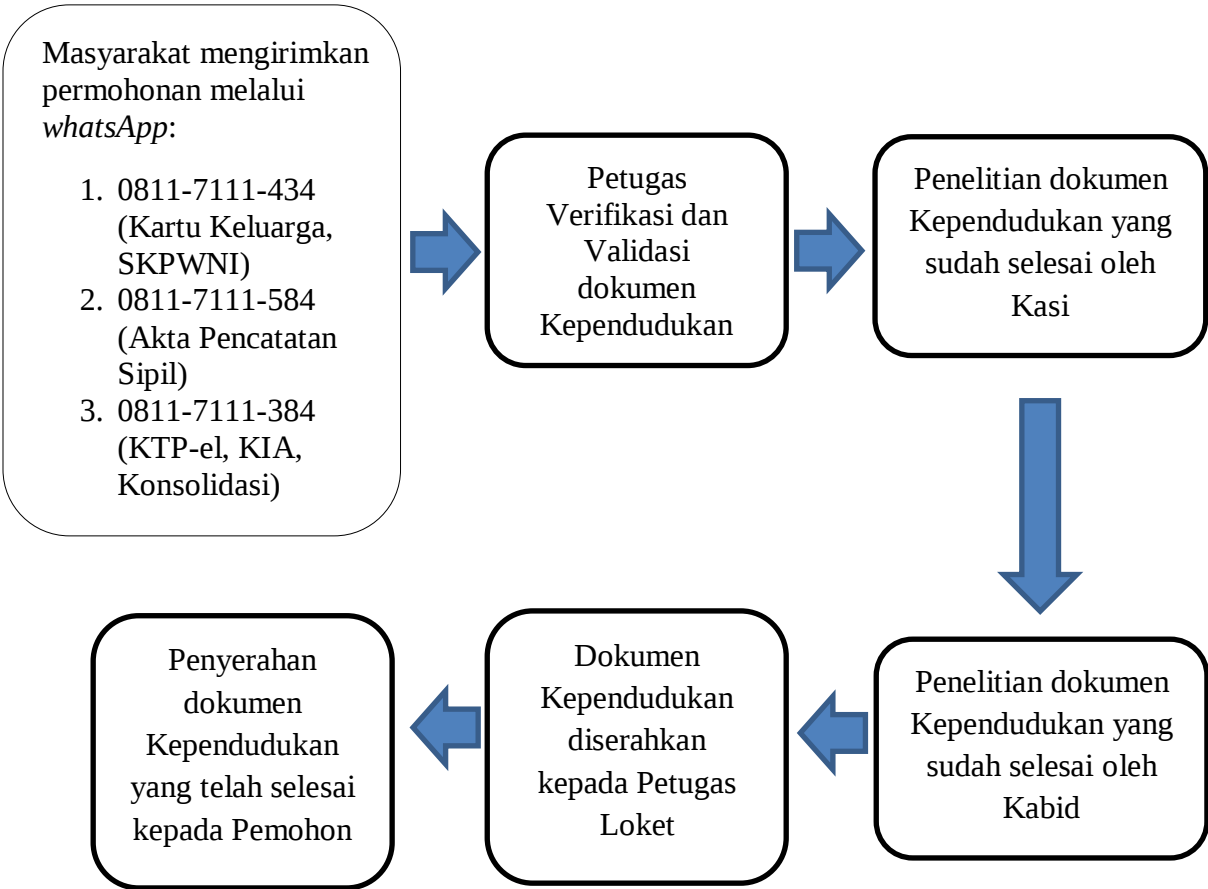
	jika ditambahkan AC”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Diana, Masyarakat). “Cukup Nyaman”. (Hasil wawancara pada tanggal 31 mei 2024) (Candra, Masyarakat).
--	--

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Baturaja, Kasi perubahan status, pewarganegaraan dan kematian, petugas yang bertugas melayani pembuatan akta kematian dan serta enam masyarakat: Bapak Feri, Ibu Diah, Ibu Raini, Bapak Joni, Ibu Diana dan Bapak Candra yang membuat akta kematian mengenai Kenyamanan tempat pelayanan layanan yang disediakan oleh Dinas Dukcapil Kota Baturaja seperti penyediaan kursinya harus ditambah lagi dan diganti untuk kursi yang model terbaru. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mengenai Kenyamanan tempat pelayanan yang diberikan oleh masyarakat sudah baik.

c. Kemudahan prosedur pelayanan.

Indikator ke tiga dari dimensi *tangible* (bukti fisik) yaitu kemudahan prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit tentunya adalah sesuatu hal yang sangat diinginkan oleh masyarakat, dengan prosedur yang mudah tentunya masyarakat akan merasa nyaman ketika mengurus keperluannya di instansi tersebut. Disdukcapil Kota Baturaja sudah menyediakan atau membuka layanan secara *online* melalui *whatsapp* guna untuk dapat memberikan keperluan masyarakat dengan mudah tanpa khawatir menunggu lama dan membuka juga layanan *offline* nya untuk masyarakat yang tidak mempunyai *handphone* dan masyarakat yang sudah membawa persyaratan lengkap. Media *Whatsapp* sendiri dipilih sebagai salah satu media untuk mengurus akta kematian gunanya adalah untuk tidak mempersulit masyarakat, seperti diketahui bahwasannya *whatsapp* sudah menjadi alat komunikasi yang hampir digunakan oleh seluruh masyarakat.

Gambar 5.3 kemudahan prosedur pelayanan



Sumber: Dokumentasi peneliti, 2024

Tabel 5.4: Reduksi Data tentang Kemudahan prosedur pelayanan

Indikator	Sumber
Kemudahan prosedur pelayanan	“Sekarang pelayanan di sini sudah lebih mudah, pemohon bisa langsung kirim berkas ke nomor WhatsApp yang khusus melayani untuk akta kematian, jadi tidak perlu lagi pergi ke capil untuk mengisi formulir pembuatan akta kematian”.(Hasil wawancara pada tanggal 28 Februari 2024) (Ismi , KABID). “Menurut saya, pelayanan di Disdukcapil sekarang lebih mudah, tidak terlalu ribet bagi masyarakat. Mereka tidak perlu lagi repot datang ke Disdukcapil Kota Baturaja. Sekarang, pemohon bisa kirim berkas persyaratan lewat HP atau via <i>online</i> ke nomor yang khusus melayani pembuatan akta kematian. Tinggal tunggu beberapa hari, dan pasti akan dapat informasi kapan harus datang ke

	Disdukcapil untuk mengambil akta kematian”.(Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Kurnia, KASI). “Kemudahan ini membuat mereka tidak perlu datang ke sini. Jadi, jika mereka ingin menanyakan syarat-syarat, kita bisa langsung memberikannya. Jika mereka ingin mengirimkan syarat, mereka bisa melakukannya dari rumah. Mereka hanya perlu datang ke sini untuk pengambilan akta saja. Lebih mudah sebenarnya”.(Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Indah, Staf Akta Kematian). “Memang, secara keseluruhan sudah semakin mudah. Namun, admin atau petugas yang mengelola nomor <i>WhatsApp</i> untuk pelayanan akta kurang responsif dalam menanggapi pesan yang masuk”.(Hasil wawancara pada tanggal 04 Maret 2024) (Feri, Masyarakat). “Memang dikatakan mudah, tapi untuk mengetahui informasi prosedur yang berubah, kita juga harus datang ke Disdukcapil untuk mendapatkan nomornya”. (Hasil wawancara pada tanggal 05 Maret 2024) (Diah, Masyarakat). “Bagi saya, ini mudah karena <i>WhatsApp</i> sudah menjadi alat komunikasi utama kita saat ini. Kita diminta untuk mengirim persyaratan, kemudian mengirim berkas kita. Setelah berkas kita diproses, kita hanya perlu menunggu tiga hari kerja dan kemudian bisa mengambilnya”.(Hasil wawancara 06 Maret 2024) (Raini, Masyarakat). “Mudah dalam memberikan proses pelayanan sehingga saya sudah tidak kebingungan dalam mengurus keperluan atau mencari syarat-syarat yang dibutuhkan”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Joni, Masyarakat). “Pegawai disini sudah memberikan kemudahan dalam Pelayanan contohnya ketika saya mengurus keperluan disini, tidak ada dipersulit ”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Diana, Masyarakat). “Mudah, karena semua persyaratan sudah dijelaskan dengan rinci apa saja yang harus
--	---

	dipenuhi”. (Hasil wawancara pada tanggal 31 mei 2024) (Candra, Masyarakat).
--	--

Berdasarkan hasil dari wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Baturaja, Kasi perubahan status, pewarganegaraan dan kematian, petugas yang bertugas melayani pembuatan akta kematian dan serta enam masyarakat: Bapak Feri, Ibu Diah, Ibu Raini, Bapak Joni, Ibu Diana, dan Bapak Candra yang membuat akta kematian mengenai kemudahan dalam proses pelayanan ini sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam pelayanan bahwa prosedur pelayanan pembuatan akta kematian secara *online* melalui *whatsapp* pada Disdukcapil Kota Baturaja ini sudah memudahkan pemohon dalam mengurus akta kematian, sehingga tidak ada halangan bagi pemohon yang ingin membuat akta kematian. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dalam hal kemudahan prosedur pelayanan sudah dapat dikatakan baik.

d. Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Indikator ke empat dari dimensi *tangible* (bukti fisik) yaitu kedisiplinan pegawai. Dalam melaksanakan tugasnya para petugas membutuhkan disiplin kerja agar dalam proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Kedisiplinan petugas akan membentuk kedisiplinan petugas yang penuh dengan tanggung jawab dalam bekerja, sehingga akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan terutama dalam proses pelayanan. Petugas harus mementingkan kepentingan pelayanan diatas kepentingan pribadinya, karena pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum, dengan kata lain kepentingan pengguna layanan harus diprioritaskan oleh petugas pelayanan.

Gambar 5.4 Kedisiplinan Pegawai



Sumber: Dokumentasi peneliti, 2024

Tabel 5.5: Reduksi Data tentang Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Indikator	Sumber
Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan	“Di sini, para pegawai sudah disiplin karena kami menggunakan mesin absensi fingerprint bagi ASN, sementara untuk yang Honorer masih menggunakan absen manual. Jam kerja dari Senin hingga Kamis adalah jam 08.00 hingga 16.00 WIB, dan untuk hari Jumat adalah jam 08.00 hingga 16.30 WIB”. (Hasil wawancara pada tanggal 28 Februari 2024) (Ismi , KABID). “Alhamdulillah, para pegawai di sini disiplin baik dalam hal berpakaian maupun waktu masuk jam dinas. Waktu masuknya dari Senin hingga Kamis adalah jam 08.00-16.00, dan untuk hari Jumat, jam masuknya sama tetapi jam pulangunya berbeda, yaitu pukul 16.30 WIB khusus untuk hari Juma”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Kurnia, KASI). “Kami para pegawai di sini telah disiplin karena kami harus absen di pagi hari dan juga saat pulang. Dalam berpakaian, kami juga sudah disiplin sesuai dengan ketentuan yang berlaku”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Indah, Staf Akta Kematian). “Pegawai di sini memang sudah disiplin. Ketika saya datang pagi-pagi, sudah ada yang siap

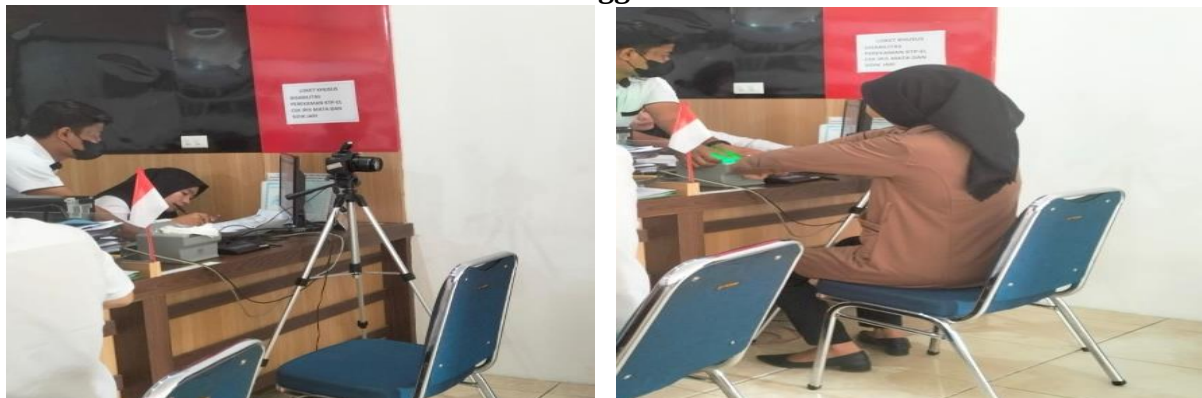
	melayani”. (Hasil wawancara pada tanggal 04 Maret 2024) (Feri, Masyarakat). “Pegawai di sini memang cukup disiplin. Tadi ketika saya datang sedikit siang, sudah pasti pegawai sudah ada yang datang”. (Hasil wawancara pada tanggal 05 Maret 2024) (Diah, Masyarakat). “Pegawai di sini sudah disiplin, ketika saya datang jam 09.00 WIB, mereka sudah mulai melayani di loket masing-masing”. (Hasil wawancara pada tanggal 06 Maret 2024) (Raini, Masyarakat). “Pegawai di sini sudah disiplin dalam melakukan proses pelayanan meskipun sudah mendekati waktu istirahat pegawai layanan tetap melayani sampai urusan saya selesai”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Joni, Masyarakat). “Pegawai sudah cukup disiplin mbak dalam melakukan proses pelayanan”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Diana, Masyarakat). “Pegawai di sini sudah tertib dalam melaksanakan proses pelayanan. Tertib yang saya maksud adalah melayani masyarakat sesuai dengan urutan kedatangan. Pegawai melayani siapa pun yang datang lebih awal ke kantor pelayanan untuk mengurus kebutuhannya”. (Hasil wawancara pada tanggal 31 mei 2024) (Candra, Masyarakat).
--	--

Berdasarkan hasil dari wawancara di atas dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Baturaja, Kasi perubahan status, pewarganegaraan dan kematian, petugas yang bertugas melayani pembuatan akta kematian dan serta enam masyarakat: Bapak Feri, Ibu Diah, Ibu Raini, Bapak Joni, Ibu Diana dan Bapak Candra yang membuat akta kematian mengenai Kedisiplinan pegawai mengatakan bahwa pegawai sudah cukup disiplin dan ketika pagi-pagi masyarakat menggunakan layanan sudah ada yang melayani. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan mengenai pembuatan akta kematian pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja Kabupaten OKU sudah dapat dikatakan baik.

e. Pegawai dalam penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan.

Indikator ke lima dari dimensi *tangible* (bukti fisik) yaitu penggunaan alat bantu. Penggunaan alat bantu yang ada di Disdukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu saat ini adalah komputer, alat cetak, camera dan alat sidik jari untuk keperluan pembuatan KTP. Alat bantu yang ada sangat dibutuhkan dalam proses pelayanan demi kelancaran proses dalam pelayanan. Adanya alat bantu pelayanan sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat.

Gambar 5.5 Penggunaan alat bantu



(a) Alat Kamera

(b) Penggunaan Sidik Jari

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2024

Tabel 5.6: Reduksi Data tentang Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Indikator	Sumber
Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan	“Untuk Para pegawai di sini sudah mampu mengoperasikan komputer, kamera, dan mesin printer”. (Hasil wawancara pada tanggal 28 Februari 2024) (Ismi , KABID). “Alhamdulillah sudah bisa semua”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Kurnia, KASI). “Sudah bisa semua mbak karna kami disini saling mengajari kalo ada yang tidak bisa menggunakan alat bantu seperti kamera”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Indah, Staf Akta Kematian). “Sudah pada bisa semua mbak”. (Hasil wawancara

	pada tanggal 04 Maret 2024) (Feri, Masyarakat). “Sudah pada bisa semua mbak”. (Hasil wawancara pada tanggal 04 Maret 2024) (Diah, Masyarakat). “Sudah bisa, tapi tidak tau untuk pegawai yang lain mbak”. (Hasil wawancara pada tanggal 06 Maret 2024) (Raini, Masyarakat). “Sudah menggunakan”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Joni, Masyarakat). “Sudah menggunakan. Setahu saya alat bantu yang digunakan di Dinas adalah komputer dan print yang biasanya digunakan untuk membuat KTP”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Diana, Masyarakat). “Sudah dapat menggunakan. Menurut pemahaman saya, perangkat bantu yang digunakan di Dinas meliputi komputer dan peralatan pencetakan yang biasanya dipakai dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)”. (Hasil wawancara pada tanggal 31 mei 2024) (Candra, Masyarakat)
--	---

Berdasarkan hasil dari wawancara di atas dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Baturaja, Kasi perubahan status, pewarganegaraan dan kematian, petugas yang bertugas melayani pembuatan akta kematian dan serta enam masyarakat: Bapak Feri, Ibu Diah, Ibu Raini, Bapak Joni, Ibu Diana dan Bapak Candra yang membuat akta kematian mengenai pegawai dalam penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan, dapat diketahui bahwa jawaban atas pertanyaan mengenai penggunaan alat bantu semua pegawainya sudah bisa semua untuk penggunaan alat bantu sesuai dengan tugas mereka masing-masing. Jadi pemohon tidak perlu khawatir lagi jika ingin mengurus akta kematian apabila ada pegawai yang tidak paham penggunaan alat bantu karena Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangatlah penting, karena akan memudahkan petugas dalam melayani masyarakat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mengenai pegawai dalam penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan pembuatan akta kematian pada Disdukcapil Kota Baturaja adalah baik.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi kedua dari kualitas pelayanan yaitu dimensi *reliability* (kehandalan) yang mempunyai dua indikator yaitu kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan dan kesesuaian operasional. *Reliability* merupakan kehandalan yang dimiliki oleh para petugas yang ada didalam suatu instansi, para pelanggan sebagai penerima layanan akan memberikan nilai positif kepada para petugas jika *reliability* yang dimiliki petugas tinggi.

a. Kecermatan Petugas dalam melayani pengguna layanan.

Indikator pertama dari dimensi *reliability* (kehandalan) yaitu kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan. Kecermatan dalam pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan tidak mengandung kesalahan, pemberi layanan juga paham pelayanan apa yang seharusnya mereka lakukan untuk dapat bekerja sesuai dengan kebutuhan penerima layanan, pemberi layanan menggunakan pengetahuan dan pengalaman kerja nya dalam membantu penerima layanan dalam mendapatkan pelayanan yang mereka butuhkan. Berdasarkan hasil observasi penulis ketika datang ke Disdukcapil Kota Baturaja dapat dilihat bahwa petugas memberikan pelayanan kepada pemohon dengan serius dan handal. Petugas memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh semua pemohon akta kematian sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman kerja yang mereka miliki. Mereka juga selalu sigap menjawab jika ada masyarakat yang bingung atau bertanya langsung mengenai prosedur kepengurusan pelayanan akta. Petugas layanan juga bekerja sesuai dengan fungsi tugas nya masing-masing, ada yang bertugas di ruang tunggu luar dekat pintu masuk, ada juga yang bertugas di loket pengambilan akta, dan ada juga yang bekerja di ruangan pemrosesan berkas akta kematian. Yang masing-masing dari mereka sudah handal dan cekatan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan dan pengalaman kerja yang mereka miliki. Tidak hanya itu pelayanan secara *online* melalui *whatsapp* ini membuat petugas layanan juga harus handal dan menguasai teknologi.

Gambar 5.6 kecermatan petugas



(a) Petugas Mengoperasikan Komputer (b) Petugas diruang dekat pintu masuk

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2024

Tabel 5.7: Reduksi Data tentang kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan.

Indikator	Sumber
kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan	“Jadi begini dek, pelayanan pembuatan akta kematian ini kita lakukan melalui media <i>online</i> menggunakan <i>WhatsApp</i> yang telah kita sediakan, sehingga masyarakat tidak perlu datang ke Disdukcapil. Mereka mengirim berkas melalui WA yang ada ke petugas-petugasnya. Kalau ada kesalahan, itu karena mereka mencantumkan berkas dan kita juga verifikasi, karena perlu digaris bawahi bahwa pencatatan sipil itu mencatatkan peristiwa yang sudah terjadi, bukan yang belum terjadi. Jadi, jika pembuatan akta kematian sudah memenuhi syarat-syarat yang ada, misalnya surat keterangan kematian dari kelurahan, rumah sakit, dan KTP pelapor, baru kita proses. Jika sudah lebih dari sepuluh tahun, itu kita proses melalui pengadilan. Jadi saya rasa tidak ada perubahan untuk pemberkasan, dan kami pikir lebih ketat daripada <i>offline</i>, karena kita tidak tahu juga, kita tidak melihat berkas foto yang dikirim. Tapi jika mencurigakan, kita panggil masyarakatnya untuk melihat yang aslinya. Petugas-petugas kita juga pada masa seperti ini dengan sistem <i>online</i> seperti ini tentunya harus memiliki kompetensi yang memadai dalam teknologi, karena kalau tidak, susah juga kita. Jadi, tentunya mereka sudah memiliki kemampuan teknologi yang memadai, jadi tidak ada masalah dalam pemrosesan pembuatan akta kematian”. (Hasil wawancara pada tanggal 28 Februari 2024) (Ismi , KABID).

	“Iya, petugas sudah sangat baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal itu terlihat dari kemampuan mereka yang menguasai dan melakukan dengan baik apa yang seharusnya mereka lakukan. Mereka paham dan handal dalam mengoperasikan komputer. Selain itu, mereka juga biasanya selalu mengarahkan masyarakat untuk melengkapi dan mengupload berkas persyaratan sesuai kebutuhan. Petugas cepat dalam memproses berkas yang masuk meskipun cara kerjanya berbeda. Mereka juga dengan baik memberikan informasi kapan masyarakat bisa mengambil berkasnya dan tentunya melayani masyarakat dengan baik ketika mengambil akta tersebut sendiri”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Kurnia, KASI). “Tidak pernah menerima keluhan itu tidak mungkin ya dek ya, setiap pekerjaan yang dilakukan manusia pasti ada keluhan, karena manusia tidak ada yang sempurna. Jadi, kalau ada keluhan pasti ada, tapi tidak terlalu banyak. Mudah-mudahan ini menunjukkan bahwa pelayanan kita sudah cukup baik, karena kita sudah berusaha semaksimal mungkin. Kita juga selalu mengecek lagi berkas pemohon sebelum diproses, karena berkas pemohon yang kurang, apalagi menyangkut akta kematian seseorang, maka belum bisa kita proses. Kita kembalikan ke pemohon yang bersangkutan. Nah, kalau kemampuan mengoperasikan komputer, rata-rata kita sudah bisa mengoperasikannya, karena pelayanan kita ini secara <i>online</i> melalui <i>WhatsApp</i> akan ribet kalau tidak menguasai komputer”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Indah, Staf Akta Kematian). “Iya sih dek, akta yang aku buat sudah benar. Pas aku bingung syarat-syarat yang dibutuhkan apa saja, petugasnya langsung mengirimkan syarat-syaratnya”. (Hasil wawancara pada tanggal 04 Maret 2024) (Feri, Masyarakat). “Pelayanan yang diberikan sudah benar dan baik, tetapi untuk hasil dalam pelayanannya sedikit lambat”.(Hasil wawancara pada tanggal 05 Maret 2024) (Diah, Masyarakat).
--	--

	“Lumayan dek, akta nya bener, balesan pesan juga sesuai dengan yang saya tanyakan mengenai seputar syarat-syaratnya”. (Hasil wawancara pada tanggal 06 Maret 2024) (Raini, Masyarakat). “Sudah cermat, tetapi terkadang juga ada keliru-keliru. Saya memaklumi karena terjadi kekeliruan itu wajar selama masih bisa diatasi”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Joni, Masyarakat). “Menurut saya sudah cermat mbak. Saya belum pernah menemukan kesalahan yang dilakukan pegawai pelayanan”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Diana, Masyarakat). “Respons pegawai di sini sudah sangat baik. Apabila ada pengguna layanan yang datang, pegawai segera menanyakan keperluan pengguna tersebut”.(Hasil wawancara pada tanggal 31 mei 2024) (Candra, Masyarakat).
--	---

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Baturaja, Kasi perubahan status, pewarganegaraan dan kematian, petugas yang bertugas melayani pembuatan akta kematian dan serta enam masyarakat: Bapak Feri, Ibu Diah, Ibu Raini, Bapak Joni, Ibu Diana, dan Bapak Candra yang membuat akta kematian mengenai Kecermatan Petugas dalam melayani pengguna layanan diketahui bahwa petugas sudah bekerja dengan handal dan menguasai teknologi atau komputer sesuai dengan prosedur pelayanan secara *online* melalui *whatsapp*, kesalahan dalam proses pembuatan akta kematian pernah terjadi namun dapat dipastikan bahwa pembuatan akta kematian yang salah jarang terjadi bahkan hampir mendekati tidak pernah. Begitu juga kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan pemohon sesuai dengan yang ditanyakan oleh pemohon berarti petugas layanan memahami apa yang diinginkan oleh pemohon dengan baik sehingga pemohon tidak merasa kesulitan. Selain itu petugas layanan juga selalu memeriksa kembali kelengkapan persyaratan berkas pemohon apabila persyaratan tidak lengkap maka akan dikembalikan kepada masyarakat karena tidak dapat diproses, karena seperti diketahui bahwa akta kematian ini mempunyai akibat hukum

bagi orang dan keluarga yang bersangkutan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kecermatan Petugas dalam melayani pengguna layanan pembuatan akta kematian pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu sudah dapat dikatakan baik.

b. Kesesuaian Operasional.

Indikator kedua dari dimensi *reliability* (kehandalan) yaitu kesesuaian operasional. Kesesuaian operasional yang dimaksud adalah petugas layanan bekerja sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku seperti kesesuaian mekanisme pelayanan, waktu operasional penyelesaian yang dijanjikan kepada masyarakat, kesesuaian biaya yang diinfokan kepada masyarakat dan syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh masyarakat untuk dapat mengurus keperluannya. Berdasarkan hasil pengamatan penulis ketika datang ke Disdukcapil Kota Baturaja, penulis melihat bahwa para petugas sudah bekerja sesuai dengan operasional yang berlaku petugas mengarahkan pemohon yang terlanjur datang ke Disdukcapil Kota Baturaja untuk mengurus akta kematian dengan menginfokan berkas-berkas persyaratan yang perlu dilengkapi dan nomor kontak *whatsapp* yang bisa dihubungi untuk proses pendaftaran akta serta menjelaskan kepada masyarakat kapan akta kematian mereka selesai, penjelasan tersebut sesuai dengan mekanisme pelayanan *online* melalui *whatsapp* yang berlaku.

Gambar 5.7 Kesesuaian Operasional

STANDAR PELAYANAN

Nama Unit Pelayanan : Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Kab. OKU
 Jenis Pelayanan : Pelayanan Pencatatan Kematian dan Penerbitan Kutipan Akta Kematian

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. Surat Pengantar dari RT/RW atau KADUS; b. Formulir Keterangan Kematian diandatangani pelapor diketahui Kepala Desa/Lurah; c. eSurat Keterangan Kematian Asli dari Rumah Sakit/Dokter/Desa atau Kelurahan; d. Mengembalikan KK/KTP-El Asli Almarhum/Almarhumah; e. Melampirkan Fotocopy KTP-El 2 orang saksi; f. Melampirkan Fotocopy KTP-El Pelapor Kematian; g. Surat Pernyataan Meninggal Dunia dari Keluarga Almarhum/Almarhumah.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Masyarakat mengirimkan permohonan melalui WhatsApp, ke nomor: 1. 082180570087 untuk Layanan Pendaftaran Penduduk; 2. 082180570077 untuk Layanan Pencatatan Sipil; b. Setelah menerima permohonan dari masyarakat petugas memverifikasi dan validasi yang selanjutnya akan menerbitkan dokumen kependudukan sebagaimana permohonan masyarakat; c. Setelah terbitnya dokumen sebagaimana pada point 2 maka petugas akan menghubungi pemohon melalui WhatsApp dengan menginformasikan bahwa dokumen kependudukan telah terbit dan meminta kepada pemohon untuk membawa kelengkapan berkas untuk ditularkan dengan dokumen kependudukan yang telah diterbitkan; d. Adapun untuk jam pelayanan administrasi kependudukan sebagaimana mekanisme pada point 1,2 dan 3 adalah sebagai berikut : 1. Senin s.d Kamis pukul 08.00 – 15.00 wib; 2. Jumat pukul 08.00 – 15.30 wib; 3. Permohonan yang dikirim setelah pukul 15.00 Wib (husus hari Senin s.d Kamis) dan pukul 15.30 Wib (husus Jumat) akan diproses kesokan harinya.

PENGUMUMAN

Kepada seluruh warga yang akan mengurus Administrasi Kependudukan di DISDUKCAPIL OKU, bahwa mulai Senin 24 Januari 2022 Nomor Layanan Online Whatsapps (WA) **BERUBAH** menjadi :

- KARTU KELUARGA, SKPWNI** : 0811-7111-434
- AKTA-AKTA PENCATATAN SIPIL** : 0811-7111-584
- KTP-EL, KIA, KONSOLIDASI** : 0811-7111-384
- Informasi Kependudukan dan Pengaduan** : 0811-7111-494

Untuk warga yang telah mengirim pesan di nomor lama dari tanggal 20 sampai dengan 23 Januari 2022 mohon untuk mengirim ulang ke nomor yang baru.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi, Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, Terimakasih.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab OKU
 drh
 H. Ajahari, S.Sos., M.Si

(a) SOP Akta Kematian

(b) Nomor Kontak *WhatsApp* layanan



(c) Maklumat Pelayanan Disdukcapil Kota Baturaja Kab.OKU
 Sumber: Dokumentasi peneliti, 2024

Tabel 5.8: Reduksi Data tentang Kesesuaian Operasional

Indikator	Sumber
Kesesuaian Operasional	“Petugas kami sudah bekerja sesuai SOP, karena untuk akta, bukan hanya akta kematian saja, seluruh akta yang dibuat oleh catatan sipil bagi warga yang melaporkan itu sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh pemerintah”. (Hasil wawancara pada tanggal 28 Februari 2024) (Ismi , KABID). “Tentu semuanya dilakukan sesuai dengan SOP yang berlaku. Petugas kita juga selalu memberikan informasi kepada masyarakat mengenai berkas persyaratan apa saja yang harus dilengkapi dan kontak <i>WhatsApp</i> yang bisa dihubungi kalau sudah terlanjur ada masyarakat yang datang ke Disdukcapil Kota Baturaja. Waktu proses pelayanan juga begitu, sesuai aturan, dalam tiga hari kerja sudah selesai, kecuali jika Kepala Dinas sedang dinas di luar kota”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Kurnia, KASI). “Alhamdulillah sudah mbak, aku sudah bekerja sesuai dengan standar operasional yang berlaku”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Indah, Staf Akta Kematian). Saya kurang tahu mbak, yang saya tahu saya pernah melihat standar pelayanan itu di tempel di tembok dekat pintu masuk tetapi saya tidak paham. Saya cuma tahu itu gambar standar pelayanan

	publik”. (Hasil wawancara pada tanggal 04 Maret 2024) (Feri, Masyarakat). “Petugasnya sudah bekerja sesuai dengan standar operasional yang berlaku”. (Hasil wawancara pada tanggal 05 Maret 2024) (Diah, Masyarakat). “Alhamdulillah dek, pelayanan di sini bagus, sesuai dengan operasionalnya. Pegawainya juga yang melayani cekatan, datangnya juga sesuai dengan jam kerja biasanya, bukan yang sering terlambat datang ke kantor-kantor begitu, dek”. (Hasil wawancara pada tanggal 06 Maret 2024) (Raini, Masyarakat). “Seharusnya ada, tetapi masyarakat tidak tahu mengenai standar pelayanan publik yang jelas”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Joni, Masyarakat). “Saya kurang tahu mbak, yang saya tahu saya pernah melihat standar pelayanan itu di tempel di tembok dekat pintu masuk tetapi saya tidak paham. Saya cuma tahu itu gambar standar pelayanan publik”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Diana, Masyarakat). “Menurut kami sudah memenuhi standar pelayanan mbak”. (Hasil wawancara pada tanggal 31 Mei 2024) (Candra, Masyarakat).
--	--

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Baturaja, Kasi perubahan status, pewarganegaraan dan kematian, petugas yang bertugas melayani pembuatan akta kematian dan serta enam masyarakat: Bapak Feri, Ibu Diah, Ibu Raini, Bapak Joni, Ibu Diana dan Bapak Candra yang membuat akta kematian mengenai Kesesuaian Operasional bahwa petugas sudah bekerja sesuai dengan operasional yang berlaku petugas sudah menjalankan mekanisme pelayanan secara *online* melalui *whatsapp* dengan baik, namun dalam waktu penyelesaian pembuatan akta kematian masih ada satu informan yang mengeluhkan mengenai ketidaksesuaian waktu penyelesaian akta. Namun jika dilihat dari pernyataan informan lainnya akta kematian dapat selesai tiga hari jika Kepala Dinas sedang tidak dinas ke luar

kota. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kesesuaian Operasional pembuatan akta kematian pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu sudah dapat dikatakan baik.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi ketiga dari Kualitas Pelayanan yaitu *responsiveness* (daya tanggap) yang memiliki empat indikator yaitu merespon setiap pengguna layanan, kecepatan pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan, kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan dan merespon keluhan pengguna layanan. *Responsiveness* (daya tanggap) adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Setiap orang yang mendapat pelayanan membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas pelayanan daya tanggap atau *reponsiveness* mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam proses pelayanan kepada pemohon. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan pelayanan yang akurat, jelas, cepat maka kualitas pelayanan tersebut dapat dikatakan baik, berhasil sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan penerima layanan.

a. Merespon setiap pengguna layanan.

Dalam pelayanan sudah menjadi kewajiban bagi para petugas untuk bisa menjelaskan secara rinci mengenai pelayanan seperti apa yang diberikan kepada pemohon. Karena tidak semua pemohon sepenuhnya mengetahui dan mengerti bagaimana pelayanan tersebut dilaksanakan atau diberikan kepada mereka. Berdasarkan hasil observasi penulis, penulis melihat bahwa adanya daya tanggap petugas layanan dalam memberikan informasi-informasi pelayanan kepada pemohon. Ketika ada pemohon yang bertanya mengenai perubahan pelayanan, petugas langsung menanggapi dan memberikan informasi yang jelas dan detail hal-hal yang harus dilakukan pemohon. Dengan kata lain petugas sudah melakukan sosialisasi secara langsung atau

memperkenalkan pelayanan yang berubah yang semula tatap muka menjadi *online* melalui *whatsapp*.

Gambar 5.8 petugas sedang merespon pesan masuk pemohon di *WhatsApp*



Sumber: Dokumentasi peneliti, 2024

Tabel 5.9: Reduksi Data tentang Merespon setiap pengguna layanan.

Indikator	Sumber
Merespon setiap pengguna layanan	“Ya, kita juga melalui <i>WhatsApp</i> langsung memberitahu syarat-syarat apa saja kepada pemohon yang menanyakan persyaratan yang diperlukan untuk membuat akta kematian, dan kita juga sudah melakukan sosialisasi mengenai prosedur pelayanan melalui media massa. Tapi jika masih ada pemohon yang sudah datang ke Disdukcapil Kota Baturaja, petugas kita pasti juga akan mengarahkan dan menjelaskan mengenai pelayanan <i>online</i> melalui <i>WhatsApp</i> ini”. (Hasil wawancara pada tanggal 28 Februari 2024) (Ismi , KABID). “Ya, petugas kita sudah menyampaikan informasi dengan jelas mengenai prosedur pelayanan <i>online</i>, baik petugas di loket bagian depan maupun petugas yang menerima berkas layanan di <i>WhatsApp</i>”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Kurnia, KASI). “Ya, saya sudah merasa sudah menjelaskan kepada pemohon mengenai prosedur pelayanan secara <i>online</i> melalui <i>WhatsApp</i>. Melalui <i>WhatsApp</i> itu sudah ada itu semua kan, misalnya kita sudah

	menginformasikan lewat WA, jadi kalau ada masyarakat yang bertanya apa saja syarat-syarat pembuatan akta kematian itu sudah langsung dikirim”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Indah, Staf Akta Kematian). “Kalau informasi ini saya baru tahu juga, mbak, setelah saya datang ke Disdukcapil Kota Baturaja. Kemarin aku pikir kan prosesnya masih seperti biasa, pas datang ternyata berubah, tapi setelah sampai di Disdukcapil aku langsung diberi tahu nomor yang bisa dihubungi untuk mengirim berkasnya”. (Hasil wawancara pada tanggal 04 Maret 2024) (Feri, Masyarakat). “Sebenarnya, saat aku datang ke Disdukcapil, ternyata pelayanannya telah berubah menjadi <i>online</i>. Aku kemudian diarahkan oleh petugas untuk menghubungi kontak <i>WhatsApp</i> yang ada di meja informasi Disdukcapil Kota Baturaja, baru aku mengurus akta kematian orang tua saya”. (Hasil wawancara pada tanggal 05 Maret 2024) (Diah, Masyarakat). “Aku tidak tahu, dek, kalau sudah <i>online</i> lewat <i>WhatsApp</i>. Tapi pas sampai di sini, mau masuk, ditanyakan oleh petugas di bagian depan mau apa aku datang untuk membuat akta kematian. Kalau mau membuat, mbak akan mengirimkan berkasnya melalui <i>WhatsApp</i> pendaftaran akta sambil menunjukkan nomor-nomornya, dek”. (Hasil wawancara pada tanggal 06 Maret 2024) (Raini, Masyarakat). “Saya merasa respon petugas terhadap pengguna layanan <i>online</i> masih kurang memadai. Ada beberapa masalah yang membuat prosesnya terasa lambat dan membingungkan, yaitu tanggapan mereka dalam membalas pesan yang masuk”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Joni, Masyarakat). “Saya merasa respon petugas terhadap pengguna layanan <i>offline</i>, terutama terkait kurangnya syarat atau informasi yang diperlukan, kurang memuaskan. Seringkali, saya harus datang ke kantor catatan sipil hanya untuk mengetahui bahwa
--	---

	dokumen atau persyaratan yang saya bawa tidak lengkap dengan apa yang seharusnya dibutuhkan. Hal ini tidak hanya membuang waktu saya, tetapi juga menambah frustrasi karena harus kembali lagi ke kantor dengan syarat yang benar”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Diana, Masyarakat). “Tanggapan yang disampaikan oleh petugas kepada pengguna layanan sebenarnya sudah memadai. Namun, petugas sering kali menunjukkan emosi atau ketidaksabaran disebabkan oleh kurangnya kelengkapan persyaratan yang kami bawa, sebagai pengguna layanan”. (Hasil wawancara pada tanggal 31 mei 2024) (Candra, Masyarakat).
--	---

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Baturaja, Kasi perubahan status, pewarganegaraan dan kematian, petugas yang bertugas melayani pembuatan akta kematian dan serta enam masyarakat: Bapak Feri, Ibu Diah, Ibu Raini, Bapak Joni, Ibu Diana dan Bapak Candra yang membuat akta kematian mengenai Merespon setiap pengguna layanan pembuatan akta kematian secara *online* melalui *whatsapp* di Disdukcapil Kota Baturaja ini sebenarnya masih banyak yang belum mengetahui perubahan prosedur pelayanan yang semula tatap muka menjadi *online* melalui *whatsapp* dan kurang sosialisasi perubahan proses pelayanan pembuatan akta kematian di Disdukcapil Kota Baturaja sejauh ini hanya disosialisasikan melalui media massa elektronik, sehingga wajar jika informasi perubahan prosedur pelayanan secara *online* melalui *whatsapp* ini belum banyak diketahui oleh pemohon. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Merespon setiap pengguna layanan pembuatan akta kematian pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu adalah kurang baik.

b. Kecepatan pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan.

Pengguna layanan menginginkan agar pelayanan yang diberikan kepada mereka langsung segera diproses atau ditindaklanjuti, dengan segera diproses atau ditindaklanjuti akan membuat pemohon merasa bahwa keperluannya atau kebutuhannya didengar oleh petugas layanan. Berdasarkan hasil observasi

ketika datang ke Disdukcapil Kota Baturaja, melihat bahwa petugas layanan segera menanyakan keperluan pemohon ketika sampai datang ke Disdukcapil Kota Baturaja, jika pemohon tersebut baru ingin membuat atau mendaftar pembuatan akta maka petugas langsung menjelaskan kepada pemohon mengenai perubahan prosedur pelayanan secara *online* melalui *whatsapp* dengan menyebutkan berkas-berkas persyaratan serta nomor kontak *whatsapp* yang bisa pemohon hubungi. Namun jika pemohon datang untuk keperluan pengambilan akta maka petugas langsung mempersilahkan pemohon masuk untuk pergi ke loket pengambilan akta. Di loket pengambilan akta juga penulis melihat bahwa petugas langsung memproses atau mencari data mengenai akta kematian pemohon yang bersangkutan.

Tabel 5.10: Reduksi Data tentang Kecepatan pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan

Indikator	Sumber
Kecepatan pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan	“Respon cepat, jika masyarakat mengajukan pembuatan akta melalui <i>WhatsApp</i>, kami langsung merespons, tapi tidak semuanya kami jawab karena jika kami jawab semuanya, kami tidak akan bisa bekerja lagi. Memang syaratnya lengkap, tidak perlu kami jawab lagi, tapi masyarakat yang sudah tahu bahwa pembuatan akta memerlukan waktu 3-4 hari bisa datang ke sini, atau mereka bisa mencetak lewat email mereka, karena tersambung ke email mereka”. (Hasil wawancara pada tanggal 28 Februari 2024) (Ismi , KABID). “Cukup cepat sih, tergantung juga kalau misalnya sedang dalam proses mengunduh berkas-berkas atau menjawab pesan masyarakat mengenai berkas yang kurang, biasanya langsung direspon. Tapi kalau sudah mulai diproses berkasnya, berarti masyarakat harus menunggu beberapa jam dulu untuk bisa direspon, karena kita ini dek menjadi satu penerima berkas online dan pemrosesan harus bisa bergerak cepat agar semuanya bisa terselesaikan dengan baik”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Kurnia, KASI). “Kadang langsung direspon, kadang juga kita kan ada masyarakat datang yang langsung jadi kita

	langsung merespon masyarakat yang datang langsung dulu baru yang melalui WhatsAppnya. Langsung direspon”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Indah, Staf Akta Kematian). “Cukup agak lama, mbak, pagi aku chat, balasannya sekitar jam dua siang”. (Hasil wawancara pada tanggal 04 Maret 2024) (Feri, Masyarakat). “Tidak pasti untuk pendaftaran akta kemarin aku direspon oleh petugas butuh beberapa jam, sekitar 5 jam baru direspon. Kalau pengambilan akta itu balasan petugasnya cepat ya karena aku lihat itu sepertinya balasan otomatis”. (Hasil wawancara pada tanggal 05 Maret 2024) (Diah, Masyarakat). “Lambat dek, kemarin aku mengirim pesan, besoknya baru dibalas oleh petugasnya”. (Hasil wawancara pada tanggal 06 Maret 2024) (Raini, Masyarakat). “Pelayanan dapat diberikan dengan cepat asalkan terdapat jumlah pegawai yang memadai untuk menangani tugas-tugas yang diperlukan”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Joni, Masyarakat). “Pengalaman saya bahwa saya merasa sangat kecewa dengan kecepatan pelayanan yang saya terima. Prosesnya sangat lambat dan memakan waktu lebih dari yang saya perkirakan”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Diana, Masyarakat). “Berdasarkan pengalaman saya, terdapat ketidaktepatan dalam hal waktu. Saya harus menunggu lebih lama dari yang dijanjikan, meskipun petugas sebelumnya telah memastikan bahwa Akta Kematian akan selesai tepat waktu”. (Hasil wawancara pada tanggal 31 Mei 2024) (Candra, Masyarakat).
--	---

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Baturaja, Kasi perubahan status, pewarganegaraan dan

kematian, petugas yang bertugas melayani pembuatan akta kematian dan serta enam masyarakat: Bapak Feri, Ibu Diah, Ibu Raini, Bapak Joni, Ibu Diana dan Bapak Candra yang membuat akta kematian mengenai Kecepatan pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bahwa respon petugas layanan ketika pemohon bertanya di *whatsapp* adalah lambat, keluhan tersebut masih ada dan disampaikan oleh masing-masing informan yang berasal dari penerima layanan, namun alasan dari lambat nya respon di *whatsapp* dijelaskan oleh pihak pemberi layanan bahwa mereka memiliki waktu sendiri untuk membalas pesan masuk pemohon dan waktu untuk pemrosesan. Dilihat dari hal tersebut dapat diketahui bahwa kecepatan respon petugas di *whatsapp* kepada pemohon tergantung pada waktu petugas sedang melakukan apa. Selain itu juga petugas tidak melayani pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh pemohon jika diluar dari pertanyaan pemberkasan dan waktu penyelesaian, petugas hanya akan merespon bahwa berkas telah lengkap dan diterima kemudian diproses untuk tau kapan akta kematian tersebut dapat diambil oleh pemohon. Selanjutnya dilihat dari kecepatan pelayanan pada saat pengambilan akta atau pelayanan langsung di Disdukcapil Kota Baturaja, maka dapat diketahui bahwa petugas segera langsung mengarahkan dan mencari akta yang dibutuhkan oleh pemohon. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kecepatan pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan pembuatan akta kematian pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu adalah kurang baik.

c. Kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan.

Dalam pelayanan kesiapan merupakan sikap membantu pemohon tanpa menunda agar apa yang mereka butuhkan langsung segera mereka dapatkan. Berdasarkan hasil pengamatan penulis ketika datang ke Disdukcapil Kota Baturaja, penulis melihat bahwa petugas sudah berada di ruang pelayanan untuk membantu pemohon yang ingin mengambil akta kematian, selain itu juga penulis melihat bahwa petugas yang berada didepan pintu masuk juga sudah ada dan selalu bertanya apa keperluan pemohon datang ke Disdukcapil Kota Baturaja.

Gambar 5.9 petugas siap melayani pemohon



Sumber: Dokumentasi peneliti, 2024

Tabel 5.11: Reduksi Data tentang Kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan

Indikator	Sumber
Kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan	“Petugas-petugas kita selalu ada di ruang layanan mereka masing-masing atau tempat mereka masing-masing, jika mereka memiliki kepentingan yang jelas, ruang pelayanan atau tempat mereka bertugas tidak pernah kosong tanpa petugas lain, jadi selalu ada petugas layanan. Jika pelayanan melalui <i>WhatsApp</i>, mereka juga selalu siap merespon”. (Hasil wawancara pada tanggal 28 Februari 2024) (Ismi , KABID). “Petugas kami selalu siap merespon <i>WhatsApp</i> dari pemohon, tapi jika tidak ada pertanyaan, kami hanya menerima berkas jika sudah lengkap, kemudian langsung kami proses. Kami melakukan berbagai tugas, baik secara <i>online</i> maupun mencetak, jadi tugas-tugas dibagi. Jika berkas sudah lengkap, kami akan mengurusnya terlebih dahulu, tetapi jika ada pertanyaan dan kami tidak bisa merespons dengan cepat, janji 3-4 hari bisa berubah menjadi 2 minggu”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Kurnia, KASI). “Iya dek, kami petugas pastinya selalu siap merespon baik pesan dari masyarakat jika ada yang bertanya mengenai persyaratan pembuatan akta kematian

	melalui WhatsApp ataupun jika ada pemohon yang datang”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Indah, Staf Akta Kematian). “Kurang dek, jika seperti pertanyaan-pertanyaan yang kami anggap kurang jelas tentang bagian formulir yang harus diisi, kami tidak mendapat balasan, tetapi jika menanyakan berkas-berkas, langsung diberikan”. (Hasil wawancara pada tanggal 04 Maret 2024) (Feri, Masyarakat). “Menurutku kurang, terutama dalam pengambilan akta, petugas hanya memberi informasi silakan datang ke Disdukcapil jika sudah 3 hari kerja dari pendaftaran hanya seperti itu”. (Hasil wawancara pada tanggal 05 Maret 2024) (Diah, Masyarakat). “Karena kemarin berkasnya lengkap saya mengikuti petugas bagian depan, saya mendapat balasan bahwa berkas saya sudah diterima dan akan diproses selama 3 hari kerja. Jika sudah 3 hari kerja, bisa menghubungi kontak nomor pengambilan akta”. (Hasil wawancara pada tanggal 06 Maret 2024) (Raini, Masyarakat). “Pengalaman saya, saya merasa kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan masih kurang baik. Prosesnya terasa lambat dan membingungkan”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Joni, Masyarakat). “Berdasarkan pengalaman saya, saya merasa kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan masih kurang baik. Terkadang, saya mengamati kurangnya pengetahuan mereka tentang prosedur yang seharusnya diikuti atau ketidaksiapan dalam menghadapi situasi yang tidak biasa”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Diana, Masyarakat). “Pegawai yang melayani saya telah memberikan respon yang memadai. Namun, saya memperhatikan ada satu pegawai yang kurang peduli dan kurang respon. Meskipun demikian, pegawai yang melayani saya menunjukkan respon”. (Hasil wawancara pada tanggal 31 Mei 2024) (Candra, Masyarakat).
--	---

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Baturaja, Kasi perubahan status, pewarganegaraan dan kematian, petugas yang bertugas melayani pembuatan akta kematian dan serta enam masyarakat: Bapak Feri, Ibu Diah, Ibu Raini, Bapak Joni, Ibu Diana dan Bapak Candra yang membuat akta kematian mengenai Kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan diketahui bahwa petugas selalu berada diruang layanan atau tempat kerja mereka masing-masing, jikalau pun mereka ada keperluan lain ruang layanan tetap ada petugas lain yang mengisi, jadi pemohon tidak perlu khawatir bahwa tidak ada yang melayani, selain itu respon petugas dalam memberikan pelayanan melalui *whatsapp* masih dirasa kurang sigap oleh pemohon, karena nyatanya pemohon masih merasa bahwa jawaban dari petugas layanan tersebut tidak terlalu menjawab kebingungan nya sehingga petugas dinilai masih kurang siap dalam merespon pertanyaan pemohon. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kematian pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu adalah kurang baik.

d. Merespon keluhan pengguna layanan.

Merespon keluhan pemohon dengan segera dan menggunakan cara yang tepat merupakan sesuatu yang diinginkan oleh pemohon layanan. Karena tidak semua pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sepenuhnya dapat memenuhi harapan pemohon, dengan merespon keluhan pemohon maka akan diketahui kekurangan yang masih terjadi dalam proses pelayanan dan berguna agar tidak terjadi kesalahan yang tidak diinginkan oleh pemberi layanan. Berdasarkan hasil observasi penulis ketika datang ke Disdukcapil Kota Baturaja, penulis melihat bahwa jika ada pemohon yang datang dan belum mengetahui prosedur yang baru pada ini atau bingung dengan prosedur yang baru, pemohon langsung dibantu oleh petugas layanan yang berjaga didepan pintu. Petugas layanan akan meminta pemohon untuk menyimpan nomor pendaftaran akta, kemudian petugas menyebutkan berkas-berkas

persyaratannya. Petugas layanan juga langsung mempersilahkan pemohon untuk segera menghubungi kontak *whatsapp* pendaftaran akta tersebut.

Gambar 5.10 Merespon keluhan



Sumber: Dokumentasi peneliti, 2024

Tabel 5.12: Reduksi Data tentang Merespon keluhan pengguna layanan

Indikator	Sumber
Merespon keluhan pengguna layanan	“Responnya selama ini, jika memang berkasnya tidak lengkap, petugas memberi tahu bahwa berkasnya tidak lengkap. Jika ada kesalahan dari pihak pemohon, mereka dipanggil. Mengenai akta kematian, ini perlu ditekankan, bukan seperti akta kelahiran. Akta kematian ini menyangkut masalah warisan, jadi kita harus berhati-hati di sana. Namun, petugas tidak bermain-main di sana atau membuat-buat informasi tentang orang yang meninggal, karena itu dapat memiliki hukumnya”. (Hasil wawancara pada tanggal 28 Februari 2024) (Ismi , KABID). “Jika ada masyarakat yang mengeluhkan mengenai data akta kematian yang salah, kami tentu akan memanggil terlebih dahulu masyarakat yang membuat akta kematian/pelapor tersebut. Kemudian, kami akan memeriksa di mana letak kesalahannya, apakah dari data yang diberikan oleh pelapor atau karena kelalaian petugas. Setelah mengetahui permasalahannya, berkas pemohon tersebut akan diproses kembali. Jika masalahnya terkait dengan prosedur yang membingungkan, itu

	berarti masih kurangnya informasi atau sosialisasi pelayanan yang baru kepada masyarakat. Oleh karena itu, baik petugas di loket Disdukcapil Kota Baturaja maupun UPTD Kecamatan harus memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat atau membantu masyarakat jika masih bingung mengenai prosedur yang baru, sehingga mereka tetap bisa mengurus akta kematian”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Kurnia, KASI). “Adanya bingung dengan prosedur pelayanan yang baru, misalnya sudah ada nomor akta, biasanya jika ada kesalahan itu tidak mungkin, kecuali terkait dengan data. Jika ada, kita suruh mereka datang, karena penjelasan itu tidak bisa melalui <i>WhatsApp</i>, jadi kita menyelesaikannya dengan tatap muka”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Indah, Staf Akta Kematian). “Adanya bingung dengan prosedur pelayanan yang baru, misalnya sudah ada nomor akta, biasanya jika ada kesalahan itu tidak mungkin, kecuali terkait dengan data. Jika ada, kita suruh mereka datang, karena penjelasan itu tidak bisa melalui <i>WhatsApp</i>, jadi kita menyelesaikannya dengan tatap muka”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Feri, Masyarakat). “Kalau kesalahan data, aku kurang tahu ya, tapi kalau bingung soal masalah prosedur yang baru, biasanya petugas yang berada dekat pintu masuk langsung mengarahkan untuk menghubungi kontak <i>WhatsApp</i> pendaftaran akta dan memberi informasi mengenai syarat-syarat yang harus dikirimkan”. (Hasil wawancara pada tanggal 05 Maret 2024) (Diah, Masyarakat). “Jika saya mengeluh melalui <i>WhatsApp</i>, saya merasa tidak direspon, tetapi jika langsung datang, saya langsung diberikan solusi”. (Hasil wawancara pada tanggal 06 Maret 2024) (Raini, Masyarakat). “Respon dari petugas bergantung pada sifat keluhan, jika keluhan tersebut dapat ditanggapi langsung, maka petugas akan segera
--	---

	menanganinya”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Joni, Masyarakat) “Saat menggunakan layanan <i>online</i> melalui <i>WhatsApp</i>, saya telah mengajukan persyaratan tetapi tidak mendapatkan respon. Namun, ketika saya datang ke Dinas, saya meminta agar segera ditangani”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Diana, Masyarakat) “Keluhan dari pengguna layanan yang datang langsung ke Dinas akan segera direspon secara berurutan sesuai dengan nomor antrian mereka”. (Hasil wawancara pada tanggal 31 mei 2024) (Candra, Masyarakat).
--	---

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Baturaja, Kasi perubahan status, pewarganegaraan dan kematian, petugas yang bertugas melayani pembuatan akta kematian dan serta enam masyarakat: Bapak Feri, Ibu Diah, Ibu Raini, Bapak Joni, Ibu Diana, dah Bapak Candra yang membuat akta kematian mengenai Merespon keluhan pengguna layanan diketahui bahwa ketika ada pemohon yang mengeluhkan mengenai data akta yang salah, maka pihak Disdukcapil Kota Baturaja akan memanggil orang tersebut dan mencari solusi serta alasan mengapa data akta kematian itu bisa salah, apakah kesalahan tersebut karena kelalaian petugas atau data yang dikirimkan oleh pemohon yang bermasalah. Keluhan tersebut akan direspon oleh petugas layanan jika pemohon langsung datang ke Disdukcapil Kota Baturaja jika pemohon tidak datang ke Disdukcapil Kota Baturaja maka petugas layanan tidak akan merespon keluhan pemohon tersebut dikarena kontak *Whatsapp* yang digunakan oleh pemohon setelah mengirim berkas cuman untuk pengiriman berkas saja. Sedangkan jika pemohon mengeluhkan mengenai prosedur pelayanan secara *online* melalui *whatsapp* seperti bingung mengenai prosedurnya, petugas layanan akan langsung segera membantu pemohon sampai bisa mendaftar akta kematian jika pemohon datang ke Disdukcapil Kota Baturaja. Namun langkah seperti itu masih dirasa kurang cukup untuk mensosialisasikan mengenai prosedur pelayanan secara

online melalui *whatsapp* ini karena pemohon masih terpaksa harus datang ke Disdukcapil Kota Baturaja untuk bisa mengetahui prosedur pelayanan yang baru ini. Disdukcapil Kota Baturaja harus melakukan sosialisasi lagi kepada masyarakat dibantu juga dengan UPTD masing-masing kecamatan dan petugas pintu masuk untuk menerangkan mengenai prosedur pelayanan melalui *whatsapp* agar prosedur. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Merespon keluhan pengguna layanan pembuatan akta kematian pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu adalah kurang baik.

4. Assurance (Jaminan)

Dimensi keempat dari Kualitas Pelayanan yaitu *assurance* (jaminan) yang memiliki dua indikator yaitu jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. *Assurance* (jaminan) adalah pengetahuan, sikap dan kemampuan para pegawai instansi pemberi layanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan akan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

a. Jaminan tepat waktu dalam pelayanan.

Indikator pertama dari dimensi *assurance* (jaminan) yaitu jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Setiap pemohon menginginkan agar pelayanan yang diberikan kepada mereka sesuai dengan waktu yang dijanjikan bahkan lebih cepat dari yang dijanjikan kepada mereka. Tepat waktu dalam layanan ini juga menentukan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pemohon, pemohon akan merasa nyaman ketika mengurus keperluan nya jika sesuai dengan waktu yang dijanjikan kepada mereka dan tentunya akan memiliki nilai positif terhadap layanan yang diberikan.

Gambar 5.11 Jaminan Tempat Waktu



Sumber: Dokumentasi peneliti, 2024

Tabel 5.13: Reduksi Data tentang Jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Indikator	Sumber
Jaminan tepat waktu dalam pelayanan	“Dalam tiga hari, jika tidak ada masalah, berkas lengkap, ada surat keterangan dari lurah, kematian tercatat di rumah sakit, ada pelapor dan saksi, data anak yang meninggal lengkap, paling lama selesai dalam 3 hari, tapi dengan syarat ada kepala dinas di kantor. Jika tidak ada karena Dinas sedang keluar, harus menunggu kembali baru bisa diproses”. (Hasil wawancara pada tanggal 28 Februari 2024) (Ismi , KABID). “Paling lama tiga hari kerja, dek, jika kepala Dinas sedang tidak berada di kantor karena sedang keluar kota”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Kurnia, KASI). “Sesuai, bahkan ada yang kurang. SOP kita adalah tiga hari kerja, biasanya dalam tiga hari kerja selesai kecuali ada yang bermasalah”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Indah, Staf Akta Kematian). “Alhamdulillah, saya membuatnya dua minggu yang lalu, hari ini ketika saya ingin mengambil akta kematiannya, sudah ada. Memang sengaja saya

	datang ke Capil dua mingguan ini agar tidak perlu bolak-balik”. (Hasil wawancara pada tanggal 04 Maret 2024) (Feri, Masyarakat). “Aku datang setelah lebih dari dua minggu dari pendaftarannya, dan akta sudah selesai”. (Hasil wawancara pada tanggal 05 Maret 2024) (Diah, Masyarakat). “Kurang dek, karena menurut informasi dari petugas pendaftaran, seharusnya selesai dalam tiga hari kerja. Namun, ketika saya datang setelah tiga hari kerja, masih belum selesai, jadi saya baru mendapatkannya sekitar satu minggu kemudian”. (Hasil wawancara pada tanggal 06 Maret 2024) (Raini, Masyarakat). “Tidak semua kebutuhan pengguna layanan dapat terselesaikan sesuai dengan jadwal yang diinginkan”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Joni, Masyarakat). “Cukup cepat mbak”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Diana, Masyarakat). “Benar, petugas menjanjikan ketepatan pada jadwal yang telah ditentukan. Namun, seringkali terjadi ketidaksesuaian dengan waktu yang dijanjikan”.(Hasil wawancara pada tanggal 31 mei 2024) (Candra, Masyarakat).
--	--

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Baturaja, Kasi perubahan status, pewarganegaraan dan kematian, petugas yang bertugas melayani pembuatan akta kematian dan serta enam masyarakat: Bapak Feri, Ibu Diah, Ibu Raini, Bapak Joni, Ibu Diana, dan Bapak Candra yang membuat akta kematian mengenai Jaminan tepat waktu dalam pelayanan diketahui bahwa hasil pelayanan akta kematian masih ada yang belum selesai dibuat atau diproses menunjukkan ketepatan waktu penyelesaiannya belum sesuai dengan waktu yang dijanjikan kepada masyarakat dan ada yang sudah selesai dibuat sesuai waktu yang dijanjikan dengan syarat bahwa masyarakat sudah mengirim berkas persyaratannya dengan lengkap dan kepala dinas sedang tidak dinas diluar kota. Walaupun

masih ada argumen yang menunjukkan bahwa dalam penyelesaian akta kematian melebihi waktu yang dijanjikan kepada masyarakat namun pernyataan informan lainnya memberikan alasan bahwa penyelesaian atau pemroses akta bisa saja terhambat bukan karena kelalaian atau kurang nya tanggung jawab petugas layanan akan tetapi karena ada sesuatu hal yang tidak bisa dihindari seperti dinas luar kota yang dilakukan oleh Kepala Dinas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Jaminan tepat waktu dalam pelayanan pembuatan akta kematian pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu sudah dapat dikatakan baik.

b. Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Indikator kedua dari dimensi *assurance* (jaminan) yaitu jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Biaya sering kali menjadi persoalan dalam pelayanan. Kejelasan biaya yang diberikan kepada pemohon merupakan sesuatu yang dirasa sangat penting guna mengetahui perkiraan biaya yang dibutuhkan dalam proses pelayanan. Tidak hanya sebatas kejelasan mengenai biaya tetapi kesesuaian antara biaya yang diinformasikan kepada masyarakat dengan dilapangan juga dianggap sangat penting untuk membangun citra positif instansi dihati pemohon. Berdasarkan hasil pengamatan penulis ketika ke Disdukcapil Kota Baturaja tertulis jelas dipapan informasi atau banner bahwa tidak ada pungutan atau biaya apapun yang dibebankan kepada pemohon dalam pengurusan administrasi kependudukan tidak hanya pelayanan akta kematian saja yang tidak dipungut biaya tetapi seluruh layanan yang ada di Disdukcapil Kota Baturaja semuanya gratis. Dalam papan informasi tersebut jelas disebutkan bahwa jika ada yang meminta pungutan apapun untuk segera melapor karena biaya atau tarif dalam pelayanan administrasi kependudukan sudah diatur dalam Undang-Undang RI Nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan.

Gambar 5.12 Jaminan Kepastian Biaya



Sumber: Dokumentasi peneliti, 2024

Tabel 5.14: Reduksi Data tentang Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Indikator	Sumber
Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan	“Tidak ada biayanya, gratis sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan. Jadi jika ada petugas kami yang memungut biaya dalam layanan apa pun di Disdukcapil Kota Baturajo, ini bisa tolong dilaporkan agar mereka bisa dikenai sanksi”. (Hasil wawancara pada tanggal 28 Februari 2024) (Ismi , KABID). “Kami selalu menginformasikan kepada masyarakat bahwa dalam pengurusan akta kematian tidak ada sama sekali tarif atau biaya yang dibebankan kepada masyarakat, gratis”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Kurnia, KASI). “Tidak ada biaya sama sekali, jadi jika misalnya ada yang menanyakan berapa biayanya, kami langsung menjawab bahwa tidak ada biaya sama sekali”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Indah, Staf Akta Kematian). “Gratis, dek. Tidak ada biaya apa pun saat saya mengurus akta kematian”. (Hasil wawancara pada

	tanggal 04 Maret 2024) (Feri, Masyarakat). “Kalo biaya tidak ada dek, gratis”. (Hasil wawancara pada tanggal 05 Maret 2024) (Diah, Masyarakat). “Saya pikir ada biayanya dek, ternyata tidak ada biaya apapun (gratis) dek”. (Hasil wawancara pada tanggal 06 Maret 2024) (Raini, Masyarakat). “Menurut pengalaman saya, sejauh ini saya tidak pernah memerlukan biaya untuk keperluan saya”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Joni, Masyarakat). “Tetap terbuka sesuai dengan ketentuan yang berlaku”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Diana, Masyarakat). “Tidak, selama ini saya mendapatkan pelayanan tanpa biaya yang harus saya keluarkan”. (Hasil wawancara pada tanggal 31 Mei 2024) (Candra, Masyarakat).
--	---

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Baturaja, Kasi perubahan status, pewarganegaraan dan kematian, petugas yang bertugas melayani pembuatan akta kematian dan serta enam masyarakat: Bapak Feri, Ibu Diah, Ibu Raini, Bapak Joni, Ibu Diana, dan Bapak Candra yang membuat akta kematian mengenai Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan dapat diketahui bahwa jawaban atas pertanyaan mengenai biaya dalam pelayanan akta kematian semua nya sama yaitu gratis atau tidak biaya yang dipungut sama sekali. Jadi pemohon tidak perlu khawatir lagi jika ingin mengurus akta kematian apabila terkendala dengan biaya karena semua nya sudah diatur dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan pembuatan akta kematian pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu sudah dapat dikatakan baik.

5. *Empathy* (Empati)

Dimensi kelima atau terakhir dari kualitas pelayanan yaitu *emphaty* (empati) yang memiliki empat indikator yaitu keramahan petugas terhadap pengguna layanan, petugas mendahulukan keinginan pengguna layanan, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan petugas menghargai setiap layanan. *Empathy* dalam suatu pelayanan adalah suatu sikap atau tindakan yang diberikan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan yang mencerminkan perhatian yang tulus dan bersifat personal dalam upaya memahami keinginan pengguna layanan. Pemberi layanan harus memiliki empati agar dapat memahami masalah dari penerima layanan. Penerima layanan juga harus memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.

a. Keramahan petugas terhadap pengguna layanan.

Komunikasi merupakan sesuatu hal yang harus dilakukan petugas layanan kepada pemohon agar pemohon merasa nyaman dan dianggap keberadaan nya. Sikap ramah dan sopan santun memang sudah menjadi keharusan bagi petugas dalam memberikan pelayanan. Karena memang kepuasan dari pemohon merupakan sebuah nilai tambah bagi instansi. Berdasarkan hasil pengamatan penulis ketika datang ke Disdukcapil Kota Baturaja, penulis melihat bahwa sikap yang ditunjukkan petugas layanan ketika ada pemohon yang datang adalah menanyakan keperluan pemohon dengan nada yang lembut dan wajah yang senang atau tersenyum, setelah mengetahui keperluan pemohon petugas layanan juga mengarahkan apa yang seharusnya pemohon lakukan.

Gambar 5.13 petugas menanyakan keperluan pemohon



Sumber: Dokumentasi peneliti, 2024

Tabel 5.15: Reduksi Data tentang Keramahan petugas terhadap pengguna layanan

Indikator	Sumber
Keramahan petugas terhadap pengguna layanan	“Menurut saya, petugas-petugas kami sudah bersikap ramah dan sopan kepada pemohon. Tetapi kadang-kadang ada pemohon yang datang langsung marah-marah. Jika sikap pemohon seperti itu, biasanya petugas kami juga bersikap berbeda”. (Hasil wawancara pada tanggal 28 Februari 2024) (Ismi , KABID). “Kalau saya melihat, petugas-petugas kami selalu komunikatif dengan masyarakat. Jika masyarakat bertanya, petugas kami selalu bersikap ramah dan berusaha semaksimal mungkin untuk membantu apa yang mereka butuhkan.”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Kurnia, KASI). “Menurut saya, ketika ada masyarakat datang, saya sambut dengan baik. Jika mereka bertanya, saya berusaha sebaik mungkin untuk bisa menjawabnya”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Indah, Staf Akta Kematian). “Sejauh ini baik sih, langsung ditanya ingin membuat apa, kemudian diberitahu bagaimana cara mendaftar”. (Hasil wawancara pada tanggal 04 Maret 2024) (Feri, Masyarakat). “Petugas di pintu masuk ramah, dek, tetapi untuk petugas di loket akta terlihat agak cuek”. (Hasil wawancara pada tanggal 05 Maret 2024) (Diah, Masyarakat). “Ketika petugas datang untuk membuat atau

	mengambil sesuatu, mereka baik, ramah, dan menjawab pertanyaan dengan baik. Namun, ketika melalui <i>WhatsApp</i>, mereka agak cuek. Saya tidak tahu mengapa hal itu terjadi”. (Hasil wawancara pada tanggal 06 Maret 2024) (Raini, Masyarakat). “Terkadang beberapa kesempatan menunjukkan perilaku ramah, namun saya juga mengamati keberadaan pegawai pelayanan yang kurang respon”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Joni, Masyarakat). “Sudah bersikap ramah, tetapi kadang-kadang sulit mengendalikan penggunaan bahasa setelah mengenal pengguna layanan”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Diana, Masyarakat). “Di Dinas ini, terdapat pegawai yang menunjukkan sikap yang ramah dan sopan, namun ada juga yang kurang ramah. Mungkin ada alasan tertentu sehingga mereka hanya langsung menanyakan keperluan tanpa menyapa terlebih dahulu”. (Hasil wawancara pada tanggal 31 Mei 2024) (Candra, Masyarakat).
--	--

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Baturaja, Kasi perubahan status, pewarganegaraan dan kematian, petugas yang bertugas melayani pembuatan akta kematian dan serta enam masyarakat: Bapak Feri, Ibu Diah, Ibu Raini, Bapak Joni, Ibu Diana, dan Bapak Candra yang membuat akta kematian mengenai Keramahan petugas terhadap pengguna layanan diketahui bahwa sikap yang ditunjukkan petugas layanan kepada penerima layanan adalah ramah dan komunikatif, petugas layanan menanyakan keperluan pemohon dan kemudian mengarahkan pemohon. Namun selain sikap tersebut pemohon juga masih melihat bahwa ada saja raut wajah petugas layanan yang cuek ketika ada pemohon yang datang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Keramahan petugas terhadap pengguna layanan pembuatan akta kematian pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu sudah dapat dikatakan baik.

b. Petugas mendahulukan keinginan pengguna layanan.

Sudah menjadi kewajiban bagi para petugas untuk memberikan layanan kepada masyarakat baik masyarakat yang sudah rentan dan selalu berada di ruang pelayanan baik pelayanan baik sedang sepi ataupun ramai agar ketika pemohon sedang membutuhkan pelayanan bisa langsung diproses tanpa menunggu terlalu lama. Berdasarkan hasil pengamatan penulis ketika datang ke Disdukcapil Kota Baturaja, penulis melihat bahwa petugas layanan sudah berada pada ruang pelayanan nya masing-masing. Tiap ruang pelayanan sudah ada petugas layanan yang bertugas tidak ada ruang pelayanan yang kosong pada saat jam pelayanan. Selain itu penulis juga melihat masih ada saja petugas layanan yang mengundur-ngundur pelayanan atau mengobrol bersama teman nya terlebih dahulu dan meminta pemohon untuk menunggu terlebih dahulu ketika ada pemohon yang ingin mengambil akta kematian.

Gambar 5.14 Petugas Mendahulukan Keinginan Pemohon



Sumber: Dokumentasi peneliti, 2024

Tabel 5.16: Reduksi Data tentang Petugas mendahulukan keinginan pengguna layanan

Indikator	Sumber
Petugas mendahulukan keinginan pengguna layanan	“Kita lihat dulu, dek. Misalnya, jika ada masyarakat tetapi kita sudah ada tamu, mereka harus menunggu. Mereka harus mengantri, menunggu giliran. Intinya, tidak dihalangi artinya masyarakat langsung dibantu, dan seperti sekarang, jika masyarakatnya rentan, dinas telah menyediakan program jemput bola”. (Hasil wawancara pada tanggal 28 Februari 2024) (Ismi ,

	KABID). “Memberikan perhatian kepada masyarakat itu penting, tapi kita tidak bisa langsung memenuhi keinginan mereka. Jadi, harus disesuaikan dengan antrian atau giliran terlebih dahulu”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Kurnia, KASI). “Ya, sama seperti yang saya katakan, saya selalu berusaha untuk memberikan apa yang mereka butuhkan dengan baik”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Indah, Staf Akta Kematian). “Lumayan, maksudnya tidak terlalu cepat diproses atau dilayani, tapi juga tidak terlalu lama mengantri”. (Hasil wawancara pada tanggal 04 Maret 2024) (Feri, Masyarakat). “Yang saya rasakan tadi lumayan, dek, jika ingin mengambil akta, seperti biasanya kita diminta untuk menunggu terlebih dahulu sebelum menuju ke loket pengambilan akta lagi jika berkas kita sudah siap”. (Hasil wawancara pada tanggal 05 Maret 2024) (Diah, Masyarakat). “Kalo layanan di <i>WhatsApp</i> kurang, dek, karena kita butuh beberapa jam dulu baru bisa direspon, tapi kalo pas pengambilan akta saya rasa sudah lumayan, dek, tidak terlalu lama dan tidak terlalu cepat juga karena ada masyarakat lain juga yang mengambil”. (Hasil wawancara pada tanggal 06 Maret 2024) (Raini, Masyarakat). “Ya, mendahulukan kepada kebutuhan masyarakat”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Joni, Masyarakat). “Pas-pasan, dimaksudkan tidak terlalu cepat dalam penanganan atau pelayanan, tetapi juga tidak terlalu lama dalam antrean”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Diana, Masyarakat). “Ya, memberikan prioritas kepada masyarakat”. (Hasil wawancara pada tanggal 31 mei 2024) (Candra, Masyarakat).
--	---

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Baturaja, Kasi perubahan status, pewarganegaraan dan kematian, petugas yang bertugas melayani pembuatan akta kematian dan serta enam masyarakat: Bapak Feri, Ibu Diah, Ibu Raini, Bapak Joni, Ibu Diana, dan Bapak Candra yang membuat akta kematian mengenai Petugas mendahulukan keinginan pengguna layanan diketahui bahwa layanan yang diberikan kepada pemohon pada saat pengambilan akta dilaksanakan menurut antrian karena tidak hanya satu pemohon yang mengambil akta tetapi ada juga pemohon lainnya. Begitu juga dengan layanan ketika di *whatsapp*, jawaban petugas yang membutuhkan beberapa jam untuk bisa direspon juga membuat pemohon merasa bahwa petugas mempunyai kepentingan yang lebih utama dibandingkan merespon pesan masuk pemohon. Meskipun begitu ada pernyataan informan lain yang mengatakan bahwa petugas layanan tidak hanya bertugas untuk selalu melayani pemohon tetapi juga memiliki tugas lainnya namun selalu diusahakan untuk mendahulukan kepentingan pemohon. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Petugas mendahulukan keinginan pengguna layanan pembuatan akta kematian pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu sudah dapat dikatakan baik.

c. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).

Kesamaan pelayanan yang diberikan kepada pemohon tanpa membedakan status baik sosial, ekonomi, ras maupun politik merupakan sesuatu hal yang sudah seharusnya pemberi layanan lakukan guna mendapatkan nilai positif dihati pemohon. Berdasarkan hasil pengamatan penulis ketika ke lapangan, penulis melihat bahwa layanan yang diberikan petugas kepada setiap pemohon sama, Dinas tersebut menggunakan sistem antrian tidak ada perlakuan istimewa atau perbedaan apapun yang dilakukan oleh petugas layanan.

Gambar 5.15 Petugas melayani dengan tidak diskriminatif



Sumber: Dokumentasi peneliti, 2024

Tabel 5.17: Reduksi Data tentang Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).

Indikator	Sumber
Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).	“Tidak ada perbedaan dalam pengurusan akta kematian di sini, kami menggunakan nomor antrian, baik itu orang kaya, orang miskin, pejabat, atau orang biasa. Memang perlu disosialisasikan bahwa pengurusan akta kematian ini sebelumnya agak kurang, dulu akta kematian ini khusus untuk non-pribumi, jika pribumi, mereka langsung bisa meminta kartu kuning dari kelurahan, tetapi jika dari China, misalnya, mereka harus ke capil. Sekarang tidak lagi, semua orang yang meninggal baik dari China, Islam, Kristen, semuanya harus membuat akta kematian. Karena dulu kartu kuning dari kelurahan sudah cukup untuk mengurus, tetapi sekarang tidak lagi, kita harus membuat akta kematian”. (Hasil wawancara pada tanggal 28 Februari 2024) (Ismi , KABID). “Tentu, kami memperlakukan masyarakat yang membuat akta kematian ini secara adil tanpa diskriminasi apapun”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Kurnia, KASI). “Tentu, saya selalu memperlakukan setiap masyarakat dengan sama tanpa membedakan mereka”. (Hasil wawancara pada tanggal 29

	Februari 2024) (Indah, Staf Akta Kematian). “Alhamdulillah, menurutku layanan untuk akta kematian itu adil”. (Hasil wawancara pada tanggal 04 Maret 2024) (Feri, Masyarakat). “Sepertinya adil mbak, karena saya tidak erasakan perbedaannya”. (Hasil wawancara pada tanggal 05 Maret 2024) (Diah, Masyarakat). “Perlakuan pelayanan untuk membuat akta kematian selama ini adil, tidak ada perbedaan mbak”. (Hasil wawancara pada tanggal 06 Maret 2024) (Raini, Masyarakat). “Tidak melakukan perbedaan. Semua diperlakukan secara sama”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 mei 2024) (Joni, Masyarakat). “Tidak ada dibedakan, semua dilayani dengan cara yang sama. Saya belum pernah mengalami atau menyaksikan pegawai yang melakukan diskriminasi terhadap pengguna layanan”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 mei 2024) (Diana, Masyarakat). “Tidak melakukan Perbedaan. Semua individu diperlakukan dengan cara yang sama dan berdasarkan urutan nomor antrian”. (Hasil wawancara pada tanggal 31 mei 2024) (Candra, Masyarakat).
--	---

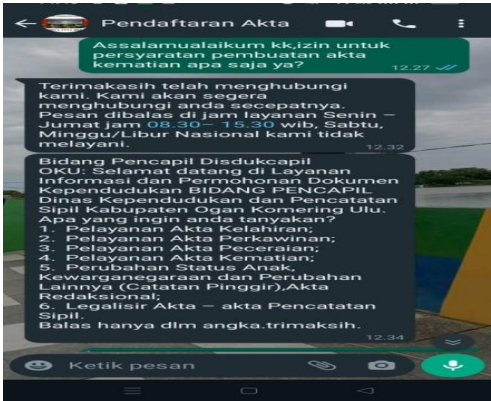
Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Baturaja, Kasi perubahan status, pewarganegaraan dan kematian, petugas yang bertugas melayani pembuatan akta kematian dan serta enam masyarakat: Bapak Feri, Ibu Diah, Ibu Raini, Bapak Joni, Ibu Diana, dan Bapak Candra yang membuat akta kematian mengenai Petugas melayani dengan tidak diskriminatif dapat diketahui bahwa tidak ada perbedaan argumen diantara informan, pelayanan yang diberikan petugas kepada pemohon semuanya dirasa sudah diberikan secara adil dan tidak ada perlakuan istimewa atau perbedaan yang dilakukan oleh petugas layanan kepada pemohon baik dariras, sosial, ekonomi maupun politik. Dengan demikian dapat disimpulkan

bahwa Petugas melayani dengan tidak diskriminatif layanan pembuatan akta kematian pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu sudah dapat dikatakan baik.

d. Petugas menghargai setiap layanan.

Dalam pelayanan sikap menghargai petugas ini bisa membuat pemohon merasa lebih leluasa atau nyaman dan tentunya akan berdampak positif terhadap citra instansi karena pemohon merasa tidak dianggap sepele atau sebelah mata oleh petugas layanan. Berdasarkan hasil pengamatan penulis, penulis melihat bahwa petugas layanan tetap memberikan layanan meskipun ada saja pemohon yang datang ketika waktu layanan sedang mendekati istirahat makan siang. Selain itu petugas layanan juga selalu merespon pertanyaan dari masyarakat jika ada yang menanyakan syarat-syarat, mekanisme dan waktu pengambilan akta kematian yang selesai.

Gambar 5.16 Petugas menghargai layanan



Sumber: Dokumentasi peneliti, 2024

Tabel 5.18: Reduksi Data tentang Petugas menghargai setiap layanan

Indikator	Sumber
Petugas menghargai setiap layanan	“Petugas kami akan selalu berusaha membantu kebutuhan masyarakat, asalkan masyarakat juga bisa menghargai petugas kami”. (Hasil wawancara pada tanggal 28 Februari 2024) (Ismi , KABID). “Tentu saja, selama persyaratan lengkap, saat masyarakat datang selama jam operasional, kami akan selalu memberikan pelayanan yang baik”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024)

	(Kurnia, KASI). “Inshaallah selalu baik dek”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Indah, Staf Akta Kematian). “Ya, ketika di Dinas, pelayanan baik, tetapi menurut saya, respons melalui WA harus ditingkatkan lagi”. (Hasil wawancara pada tanggal 04 Maret 2024) (Feri, Masyarakat). “Menurut pengalaman saya, semuanya baik, tidak ada masalah serius, hanya saja menurut saya, waktu tunggu agak lama”. (Hasil wawancara pada tanggal 05 Maret 2024) (Diah, Masyarakat). “Baik dek, Tapi menurut saya, respons di <i>WhatsApp</i> agak lambat.”. (Hasil wawancara pada tanggal 06 Maret 2024) (Raini, Masyarakat). “Menurut pengalaman saya, petugas telah bersikap sopan dengan baik. Saat saya membuat akta kematian, saya hanya diminta untuk menjelaskan keperluan saya”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 mei 2024) (Joni, Masyarakat). “Pegawai di sini menunjukkan menghargai terhadap saya. Mereka bertanya tentang kebutuhan saya, menangani kebutuhan pelayanan saya, dan menghargai saya dalam berbicara”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 mei 2024) (Diana, Masyarakat). “Iya menghargai mbak”. (Hasil wawancara pada tanggal 31 mei 2024) (Candra, Masyarakat).
--	--

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Baturaja, Kasi perubahan status, pewarganegaraan dan kematian, petugas yang bertugas melayani pembuatan akta kematian dan serta enam masyarakat: Bapak Feri, Ibu Diah, Ibu Raini, Bapak Joni, Ibu Diana, dan Bapak Candra yang membuat akta kematian mengenai Petugas menghargai setiap layanan diketahui bahwa petugas layanan sudah menunjukkan sikap menghargai ketika ada pemohon yang datang meskipun pemohon datang diwaktu mendekati istirahat pemohon masih tetap dilayani, selain itu petugas

juga menghargai pemohon jika pemohon juga menunjukkan sikap menghargai kepada petugas layanan. Namun untuk layanan *whatsapp*, pemohon masih mengeluhkan respon petugas yang lamban, pemohon merasa petugas layanan masih kurang menghargai pemohon ketika melalui *whatsapp*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Petugas menghargai setiap layanan pembuatan akta kematian pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu sudah dapat dikatakan baik.

5.3 Pembahasan

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Dalam konteks produk dan jasa, istilah *tangible* mengacu pada elemen yang memiliki keberadaan fisik atau nyata. Secara lebih spesifik, dalam produk, *tangible* merujuk pada karakteristik fisik atau nyata dari produk tersebut, sementara dalam jasa, *tangible* merujuk pada unsur-unsur fisik yang terlibat dalam penyediaan layanan kepada pelanggan. Langsung ke penjelasan *tangible* dalam kedua konteks tersebut. Menurut (Jochen Wirtz, 2016) *tangible* dalam produk merujuk pada karakteristik fisik atau nyata dari produk tersebut. Ini mencakup semua elemen yang dapat dirasakan atau dilihat oleh konsumen, seperti bentuk, warna, tekstur, dan fitur fisik lainnya. Sedangkan *tangible* dalam jasa merujuk pada elemen fisik atau materi yang terlibat dalam penyediaan layanan kepada pelanggan. Ini dapat mencakup aspek fisik seperti fasilitas, peralatan, atau bahan-bahan yang dapat dirasakan atau dilihat oleh pelanggan selama menggunakan jasa tersebut.

Tangible merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kriteria penilaian kualitas layanan, yang termasuk dalam aspek ini ialah sarana prasarana penunjang pelayanan (loket pelayanan, komputer, telepon, alat perekam KTP, papan informasi, kursi tunggu, meja pelayanan, dan tempat sampah). Selain itu, faktor kenyamanan dan kebersihan ruangan pelayanan dan ruangan penunjang layanan (mushola, kamar mandi), ketersediaan wadah aspirasi masyarakat (kotak saran), serta kerapian penampilan pegawai juga mendukung primanya layanan yang diberikan dimana yang telah dijelaskan dari teori zeithmal dkk. Pada dimensi ini peneliti menggunakan teknik

wawancara guna mengukur kualitas bukti fisik (*Tangible*) untuk mendukung pelayanan publik Pada Dinas Dukcapil Kabupaten OKU.

Pada penelitian ini, dimensi *tangible* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu: penampilan petugas yang melayani, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan, dan pegawai dalam penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Pelayanan publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu sudah menerapkan dimensi *tangible* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan petugas saat melaksanakan tugas pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, kebersihan tempat pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan, dan keamanan tempat pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu Kenyamanan tempat pelayanan. Kenyamanan tempat yang belum memadai seperti tempat tunggu antrian diluar gedung tidak ada atapnya, sehingga masyarakat yang menunggu diluar dinas pada jam siang hari itu kepanasan. Selain itu juga kursi untuk didalam dinas sebaiknya di perbarui model kursinya. Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan dan yang terakhir kemudahan prosedur pelayanan untuk petugas dalam menanggapi pesan masuk sedikit ditingkatkan lagi *fast respon* nya. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan dan kemudahan prosedur pelayanan *online* karena jika pengguna pelayanan sudah merasa nyaman dengan apa yang disediakan maka akan berpengaruh baik untuk penyedia layanan. Sebaliknya jika pengguna layanan belum merasa nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia pelayanan.

Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan terhadap beberapa narasumber, diketahui bahwa masih perlu adanya peningkatan Kenyamanan tempat pelayanan serta kelengkapan sarana prasarana yang memadai demi meningkatnya kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu. Hal tersebut sesuai dengan

salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika dan UU No. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dengan demikian hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mengenai indikator Penampilan petugas yang melayani, indikator kenyamanan tempat di lingkungan pelayanan, indikator kemudahan prosedur pelayanan, indikator kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan, dan indikator pegawai dalam penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan pembuatan akta kematian pada Disdukcapil Kota Baturaja adalah baik.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Dalam konteks produk dan jasa, istilah *reliability* layanan untuk mengukur tingkat konsistensi, keandalan, dan ketahanannya terhadap kegagalan. Penilaian ini membantu memastikan bahwa produk atau layanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dengan baik. Langsung ke penjelasan *reliability* dalam kedua konteks tersebut. Menurut (Jochen Wirtz, 2016) *Reliability* dalam produk merujuk pada kemampuan suatu produk untuk beroperasi secara konsisten sesuai dengan spesifikasi dan harapan pelanggan selama jangka waktu yang diinginkan, tanpa mengalami kegagalan atau kerusakan yang signifikan. Misalnya jika akta kematian yang dikeluarkan oleh Dukcapil mencantumkan informasi yang tepat mengenai identitas individu yang meninggal, tanggal kematian, serta informasi lain yang relevan, maka dapat dikatakan produk tersebut memiliki *reliability* yang tinggi. Kualitas cetakan yang jelas dan kebenaran informasi yang tercatat di dalam akta kematian sangat penting untuk memastikan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Dukcapil. Sedangkan *reliability* dalam jasa merujuk pada kemampuan suatu layanan untuk memberikan hasil yang dijanjikan secara konsisten dan tanpa cacat kepada pelanggan. Ini berarti bahwa layanan tersebut dapat diandalkan untuk memberikan kinerja yang baik

setiap kali digunakan. Misalnya konsistensi dalam waktu pengiriman atau penyelesaian proses penerbitan akta kematian. Jika Dukcapil mampu memberikan jaminan bahwa permohonan akta kematian akan diproses dalam waktu yang telah ditetapkan dan dokumen akan diserahkan kepada pemohon tepat pada waktunya, maka layanan tersebut memiliki *reliability* yang tinggi. Keterlambatan atau ketidakpastian dalam penyelesaian proses penerbitan akta kematian dapat mengganggu kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Dukcapil.

Salah satu wujud pelayanan publik yang baik ialah terciptanya pelayanan yang cepat dan tepat. Oleh karena itu, Aparatur Sipil Negara (ASN) dituntut untuk cekatan dalam bekerja. Dimensi yang kedua adalah dimensi *Reliability* (Kehandalan). Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan dimana yang telah dijelaskan dari teori zeithmal dkk. Kualitas pelayanan publik tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan, kedisiplinan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat

Pada penelitian ini, dimensi *reliability* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, dan Kesesuaian Operasional. Pelayanan publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu sudah menerapkan dimensi *reliability*. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan, dan Kesesuaian Operasional. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang masih ada kekurangan yang dilakukan oleh petugas layanan untuk sesuai harapan masyarakat seperti

Kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan karena pegawai masih ada kesalahan dari hasil pelayanan sedikit agak lambat.

Dalam pelaksanaan pelayanan, masyarakat yang akan menilai bagaimana kinerja dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan. Keahlian pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu sangat diperlukan karena keahlian pegawai ini yang akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan. kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja sudah handal dan menguasai teknologi atau komputer sesuai dengan prosedur pelayanan secara *online* melalui *whatsapp*.

Kemampuan dan sumber daya pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu masih terbatas. Permasalahan tersebut tentunya harus menjadi perhatian penyedia layanan dalam mengoptimalkan kinerja pegawai, karena kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu sebagai penyelenggara pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang cermat dan memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Kehandalan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi hal yang paling utama dan perlu diperhatikan, karena dengan kehandalan yang dimiliki oleh pegawai tersebut maka masyarakat sebagai pengguna layanan akan mendapatkan pelayanan yang diharapkan, cepat, dan mudah.

Dengan demikian hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mengenai indikator kecermatan petugas dalam melayani, dan Indikator kesesuaian operasional pelayanan pembuatan akta kematian pada Disdukcapil Kota Baturaja adalah baik.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dalam konteks produk dan jasa, istilah *Responsiveness* diukur melalui waktu respons terhadap pertanyaan atau permintaan pelanggan, kecepatan dalam menanggapi masalah atau keluhan pelanggan. Langsung ke penjelasan *responsiveness* dalam kedua konteks tersebut. Menurut (Jochen Wirtz, 2016) *responsiveness* dalam produk dapat dilihat dari kemampuan produsen atau penjual untuk merespons permintaan pasar dengan cepat. Misalnya Dukcapil dapat meningkatkan *responsiveness* produk dengan menyediakan opsi cetak akta kematian secara *online* atau melalui layanan pengiriman. Dengan memberikan kemudahan akses kepada masyarakat untuk mendapatkan salinan akta kematian tanpa harus datang ke Dinas Dukcapil secara langsung, layanan tersebut menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan dan preferensi individu. Sedangkan *responsiveness* mencakup kemampuan untuk merespons pertanyaan pelanggan dengan cepat, memberikan layanan dalam waktu yang singkat, dan menyesuaikan layanan dengan kebutuhan pelanggan secara fleksibel. Misalnya Dukcapil dapat meningkatkan *responsiveness* jasa dengan menyediakan layanan pelanggan yang responsif, baik melalui telepon, email, atau platform komunikasi lainnya. Dengan memberikan tanggapan yang cepat dan informatif terhadap pertanyaan atau permintaan bantuan dari masyarakat, Dukcapil menunjukkan komitmen mereka untuk memberikan pelayanan yang responsif dan memenuhi kebutuhan konsumen dengan baik.

Dimensi *Responsiveness* (Daya tanggap) adalah respon atau kesigapan pegawai di suatu instansi dalam membantu masyarakat yang membutuhkan layanan. *Responsiveness* ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan menyampaikan informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan yang jelas. Pelayanan yang *responsif* atau tanggap juga sangat dipengaruhi oleh sikap pegawai dimana yang telah dijelaskan dari teori zeithmal dkk. Salah

satunya adalah kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu sudah menerapkan dimensi *Responsiviness* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan Pada dimensi *Responsiviness* sesuai dengan harapan masyarakat antara lain indikatornya yakni: indikator merespon setiap pengguna layanan, indikator kecepatan pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan, indikator kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan, dan indikator merespon keluhan pengguna layanan. Dengan pengetahuan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemampuan pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat, merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai, pegawai memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat.

Dari hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa pegawai pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu melayani masyarakat dengan baik. Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut. Namun untuk pertanyaan yang melalui secara *online* via *whatsapp* Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu masih kurang cepat di respon atau dijawab oleh petugas. Selain itu, pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu kurang menanggapi pertanyaan-pertanyaan dari masyarakat yang tidak paham di bagian pengisian formulir.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mengenai Indikator Merespon setiap pengguna layanan, Indikator Kecepatan pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan, Indikator Kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan, dan Indikator merespon keluhan pengguna layanan adalah kurang baik.

4. Assurance (Jaminan)

Dalam konteks produk dan jasa, istilah *assurance* dapat diukur melalui berbagai faktor, termasuk kualitas, keandalan, keamanan, dan integritas produk atau layanan. Hal ini mencakup kepercayaan pelanggan terhadap merek, reputasi perusahaan, dan komitmen terhadap kualitas. Langsung ke penjelasan *assurance* dalam kedua konteks tersebut. Menurut (Jochen Wirtz, 2016) *assurance* dalam produk dapat dilihat dari kualitas produk, keamanan penggunaan, serta jaminan atau garansi yang diberikan oleh produsen. Misalnya *assurance* dapat diwujudkan melalui keabsahan dan keakuratan informasi yang terdapat dalam akta kematian. Dukcapil dapat memberikan jaminan bahwa setiap akta kematian yang dikeluarkan telah melalui proses verifikasi yang ketat, sehingga informasi yang tercantum di dalamnya benar dan sah secara hukum. Selain itu, Dukcapil juga dapat menambahkan tanda tangan atau cap resmi untuk menegaskan keabsahan dokumen tersebut. Sedangkan *assurance* dalam jasa mencakup kemampuan untuk menyediakan informasi yang akurat, menyediakan layanan dengan kualitas yang konsisten, serta menjamin keamanan dan kerahasiaan data pelanggan. Misalnya Pemberian informasi yang jelas dan transparan kepada pemohon mengenai proses penerbitan akta kematian, termasuk estimasi waktu penyelesaian dan biaya yang terkait.

Selanjutnya dimensi yang keempat adalah Dimensi *Assurance* (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun dimana yang telah dijelaskan dari teori zeithmal dkk. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramah tamahan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu sudah menerapkan dimensi *Assurance* berserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan

sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, dan petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, sifat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan penyedia layanan.

Dari hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa pegawai pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu mengenai dua indikator dimensi *assurance* sudah ada yang berjalan dan ada yang tidak berjalan sesuai dengan prosedur pelayanannya. Hal ini masih terlihat pada jaminan waktu, petugas pelayanan belum bisa menjaminkan waktu kepada pengguna layanan mengenai keperluan yang dilakukan pengguna layanan, seperti pembuatan akta kematian. Petugas tidak bisa memberikan jaminan secara jelas mengenai tanggal jadi akta kematian tersebut, karena didasarkan Kepala Dinas tidak ada di kantor sedang berada Dinas keluar Kota, sehingga tanggal jadi untuk pembuatan tidak bisa jadi secara tepat waktu. Sedangkan indikator jaminan kepastian biaya dalam pelayanan diketahui bahwa jawaban atas pertanyaan mengenai biaya dalam pelayanan akta kematian semua nya sama yaitu gratis atau tidak biaya yang dipungut sama sekali. Jadi pemohon tidak perlu khawatir lagi jika ingin mengurus akta kematian apabila terkendala dengan biaya karena semua nya sudah diatur dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan.

Sebagai pelayanan publik yang ingin mencapai kualitas yang baik dalam proses pelayanan, maka harus sesuai dengan apa yang telah disepakati atau prosedur pelayanan yang sudah ada. Sehingga tidak membuat pengguna layanan merasa kecewa akan pelayanan yang Pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu. Kekecewaan pengguna pelayanan dapat menimbulkan hal yang negatif pada pelayanan pada Dinas Dukcapil Kota

Baturaja. Petugas pelayanan harus benar-benar melakukan proses pelayanan dengan semestinya dengan mengikuti aturan yang sudah ada dari SOP Pemerintah Kabupaten Ogan Kemering Ulu yang dijadikan pedomannya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mengenai indikator ketepatan waktu dalam pelayanan dan indikator kepastian biaya dalam pelayanan pembuatan akta kematian pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja adalah baik.

5. *Empathy* (Empati)

Dalam konteks produk dan jasa, istilah *Empathy* melibatkan kemampuan untuk berempati terhadap pengalaman dan kebutuhan pelanggan, serta mengambil tindakan yang sesuai untuk meresponsnya. Ini mencakup kemampuan untuk mendengarkan dengan baik dan menempatkan diri dalam posisi pelanggan untuk memahami perasaan dan kebutuhan mereka. Langsung ke penjelasan *empathy* dalam kedua konteks tersebut. Menurut (Jochen Wirtz, 2016) *empathy* dalam produk dapat tercermin dalam desain produk, fitur-fitur yang disediakan, serta proses pelayanan purna jual, di mana produsen atau penjual mempertimbangkan pengalaman dan kebutuhan pelanggan dengan cermat dalam menyediakan solusi yang memuaskan. Sedangkan *empathy* dalam jasa dapat tercermin dalam interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan, di mana penyedia layanan secara aktif mendengarkan dan merespons perasaan dan kebutuhan pelanggan dengan empati dan pengertian.

Dimensi yang terakhir yaitu Dimensi *Emphaty* (Empati). Dimensi ini merupakan dimensi yang memberikan perhatian yang tulus kepada pengguna layanan dengan memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki sesuatu pengetahuan tentang pengguna layanan. Perhatian yang diberikan penyedia layanan kepada pengguna layanan merupakan salah satu bentuk kualitas pelayanan publik yang baik oleh petugas pelayanan dalam melakukan proses layanan. Dimensi *empathy* ini memiliki aspek-aspek, yaitu meliputi: petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, mendahulukan kepentingan pemohon, petugas melayani dengan tidak

membeda-bedakan, dan petugas melayani dan menghargai setiap pengguna layanan dimana yang telah dijelaskan dari teori zeithmal dkk.

Pelayanan publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja sudah menerapkan dimensi *empathy* dalam melakukan proses pelayanan, tetapi masih ada yang belum berjalan sesuai dengan dimensi *empathy* tersebut, diantaranya mengenai keramahan petugas terhadap pengguna layanan. Dimana masih terdapat petugas yang tidak ramah dan jika pelayanannya *offline* responnya bagus tetapi saat pelayanan *online* respon nya lambat. Dengan begitu pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu lebih diperhatikan dalam proses pelayanan khususnya pada perhatian petugas kepada pengguna layanan, agar pengguna layanan merasa dihargai oleh petugas layanan dalam proses layanan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mengenai indikator Keramahan petugas terhadap pengguna layanan, Petugas mendahulukan keinginan pengguna layanan, Petugas melayani dengan tidak diskriminatif, dan Petugas menghargai setiap layanan pembuatan akta kematian pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja adalah baik.

Adapun penelitian terdahulu dari kelima dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan artikel yang pertama yaitu (Syariah & Ilmu, n.d.) berjudul “Kualitas Pelayanan Dalam Proses Pembuatan E-Ktp Di TpdK Dispendukcapil Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang”. Kedua (Emilia, 2021) berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cintapuri Kabupaten Banjar”. Ketiga (Prihatin et al., 2021) berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Kota”.

BAB VI

KESIMPULAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kab. OKU ini masih belum maksimal hal tersebut dapat dilihat dari dimensi berikut:

1. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik), pada dimensi ini kualitas pelayanan pembuatan akta kematian pada Disdukcapil Kota Baturaja menunjukkan kualitas yang memadai, meskipun masih ada kekurangan dalam hal parkir terutama untuk pengguna kendaraan roda empat. Selain itu, masih terdapat kekurangan tempat berlindung di luar gedung instansi serta kurangnya penyediaan kursi dan peralatan komputer yang mendukung kegiatan layanan.
2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan), Dalam dimensi ini meskipun terdapat ketidaksesuaian dalam waktu penyelesaian akta, pelayanan pembuatan akta kematian di Disdukcapil Kota Baturaja dapat dianggap memenuhi standar kualitas yang memadai.
3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap), Dalam dimensi ini, kualitas pelayanan pembuatan akta kematian di Disdukcapil Kota Baturaja dianggap kurang memuaskan karena sosialisasi mengenai prosedur pelayanan *online* hanya dilakukan melalui media elektronik, respon dari petugas melalui aplikasi *WhatsApp* juga masih lambat, dan pemohon harus mengunjungi Disdukcapil Kota Baturaja untuk mengatasi keluhan terkait data akta kematian yang salah.
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan), pada dimensi ini kualitas pelayanan pembuatan akta kematian pada Disdukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu bisa dikatakan baik meskipun masih ada ditemukannya ketidaksesuaian waktu penyelesaian pembuatan akta kematian yang dijanjikan kepada pemohon.

5. Dimensi *Emphaty* (Empati), pada dimensi ini kualitas pelayanan pembuatan akta kematian pada Disdukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu ini sudah dapat dikatakan baik meskipun masih ada saja raut wajah petugas layanan yang cuek kepada pemohon.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, maka dapat disampaikan saran sebagai berikut:

1. Disdukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu sebaiknya memberikan pelatihan teknis secara berkala terkait prosedur dan persyaratan pembuatan akta kematian.
2. Disdukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu sebaiknya selalu memastikan semua staf memahami regulasi terbaru dan dapat menangani permohonan dengan cepat dan akurat.
3. Disdukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu sebaiknya mengadakan latihan khusus untuk seluruh staf tentang pentingnya memberikan pelayanan prima, khususnya dalam situasi yang sensitif seperti pembuatan akta kematian.
4. Disdukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu harus lebih intensif mensosialisasikan mengenai prosedur pelayanan secara *online* melalui *whatsapp* agar pemohon tidak perlu datang ke Disdukcapil Kota Baturaja.
5. Disdukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu sebaiknya menyediakan alur prosedur *online* dan *offline* yang jelas.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Afandi. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Nusa Media. Yogyakarta.
- Andiopenta. (2023). *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan Pengembangan Pendidikan*. Komunitas Gemulung Indonesia(anggota IKAPI), Jambi.
- Davis, G. (2013). *Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Fandy Tjiptono. (2017). *Service management: mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta : CV.Andi Offset.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik / Dr. Hardiansyah, M.Si*. Yogyakarta: Gava Media.
<https://opac.perpusnas.go.id/ResultListOpac.aspx?pDataItem=Hardiansyah&pType=Author&pLembarkerja=-1&pPilihan=Author>
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Jochen Wirtz, C. L. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy (Eighth Edition)*. World Scientific publishing Co. Inc., USA.
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rosnaini Daga. (2017). *Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan*. Global RCI.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitati, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Tantri, A. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Depok: Penerbit PT Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, F. (2014). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Wiwik Sulistiyowati. (2018). *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. Umsida Press, Sidoarjo, Jawa Timur.

Jurnal Ilmiah

- Emilia, K. (2021). *Faktor-Faktor Yang Mepengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cintapuri Kabupaten Banjar*. Ilmu Administrasi Publik, 2(1), 1–79.
- Jenanu, K., & Nanang, B. (2019). *Program Inovasi Gampil (Gesit, Aktif, Merakyatnya Dispendukcapil) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akta Kematian (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota*

Malang). JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, 8(2), 42–47.

Prihatin, M., Zaili Rusli, & Hasim As'ari. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Kota. Jurnal Niara, 14(3), 266–274. <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7378>

Rizaldy., F., Sastrio., & Patunrangi, H. A. (2019). Kualitas pelayanan pembuatan akta kematian dan pencatatan sipil kota palu. Katalogis, 8, 58–68.

Samuel, N. E., Pioh, N., & Waworundeng, W. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara. Eksekutif: Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, 4(4), 1–10.

Syariah, K. B., & Ilmu, G. (n.d.). Kualitas Pelayanan Dalam Proses Pembuatan E-Ktp Di TpdK Dispendukcapil Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang. september 2016, 1–6.

Wider, W., Tan, F. P., Tan, Y. P., Lin, J., Fauzi, M. A., Wong, L. S., Tanucan, J. C. M., & Hossain, S. F. A. (2024). *Service quality (SERVQUAL) model in private higher education institutions: A bibliometric analysis of past, present, and future prospects. Social Sciences and Humanities Open*, 9(November 2023). <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2024.100805>

Zhu, W., Yan, R., & Song, Y. (2022). *Analysing the impact of smart city service quality on citizen engagement in a public emergency. Cities*, 120(1), 103439. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2021.103439>

Internet

<https://disdukcapil.okukab.go.id/>_Diakses pada tanggal 17 November 2023 pukul 13.24 WIB

Dokumen

SOP Dinas Dukcapil Kota Baturaja Kabupaten OKU

TUPOKSI Dinas Dukcapil Kota Baturaja Kabupaten OKU

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman wawancara

Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara untuk Kepala Bidang Pelayanan dan Kepala Seksi perubahan status dan kematian

Pertanyaan:

1. Bagaimana kebersihan dan kerapian penampilan pegawai? Apakah ada aturan khusus seperti pemakaian seragam identitas?
2. Bagaimana kenyamanan tempat lingkungan yang sudah disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja?
3. Bagaimana petugas pelayanan memberikan kemudahan pelayanan bagi Pelanggan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja?
4. Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam pelayanan?
5. Bagaimana keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?
6. Apakah petugas telah bekerja secara cermat dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kematian yang dibutuhkan oleh masyarakat?
7. Apakah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja memiliki standar pelayanan yang jelas?
8. Bagaimana petugas dalam merespon pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan?
9. Bagaimana tingkat kecepatan petugas dalam merespon pesan masuk dari masyarakat yang ingin membuat akta kematian?
10. Apakah petugas menyampaikan informasi dengan jelas mengenai prosedur pelayanan akta kematian secara *online* melalui *whatsApp*?
11. Menurut ibu, apakah setiap keluhan pelanggan ditanggapi oleh petugas pelayanan?
12. Apakah petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
13. Apakah petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan?
14. Bagaimana sikap petugas dalam melayani masyarakat yang membuat akta kematian?

15. Apakah petugas memiliki perhatian dalam mendahulukan keinginan masyarakat?
16. Apakah petugas sudah memberikan pelayanan akta kematian secara adil tanpa membeda-bedakan?
17. Apakah petugas selalu memperlakukan masyarakat dengan baik pada setiap proses pelayanan?

Pedoman wawancara untuk Pegawai yang melayani pembuatan Akta Kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu (OKU).

Pertanyaan:

1. Bagaimana Penampilan Anda saat melayani pembuatan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu (OKU)?
2. Bagaimana Kenyamanan tempat pelayanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu (OKU)?
3. Bagaimana tingkat Kemudahan prosedur pelayanan pembuatan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu (OKU)?
4. Apakah anda selalu mengenakan seragam yang telah ditetapkan Disdukcapil Kota Baturaja dalam melayani masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu (OKU)?
5. Bagaimana anda dalam penggunaan alat bantu untuk proses pelayanan pembuatan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu?
6. Apakah Anda telah bekerja secara cermat dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kematian yang dibutuhkan oleh masyarakat (tidak pernah menerima keluhan dari masyarakat mengenai data akta kematian yang salah)?

7. Apakah Anda telah melayani masyarakat sesuai dengan standar operasional pelayanan akta kematian?
8. Apakah Anda telah menyampaikan informasi dengan jelas mengenai prosedur pelayanan akta kematian?
9. Apakah Anda langsung merespon jika ada pesan masuk dari masyarakat yang ingin membuat akta kematian?
10. Apakah Anda selalu siap merespon pesan masuk atau pertanyaan dari masyarakat terkait pelayanan?
11. Bagaimana Anda merespon keluhan dari masyarakat misal jika ada data yang salah di akta kematian yang sudah jadi atau prosedur pelayanan membingungkan?
12. Apakah akta kematian yang anda proses selesai sesuai dengan waktu yang dijanjikan kepada masyarakat?
13. Apakah rincian biaya pembuatan akta kematian sesuai dengan yang diinfokan kepada masyarakat?
14. Bagaimana sikap anda ketika ada masyarakat yang membuat akta kematian?
15. Apakah Anda memiliki perhatian dalam arti mendahulukan keinginan masyarakat dalam memberikan pelayanan?
16. Apakah Anda sudah memberikan pelayanan akta kematian secara adil tanpa membedakan (diskriminatif)?
17. Apakah Anda selalu memperlakukan masyarakat dengan baik pada setiap proses pelayanan?

Pedoman wawancara untuk Masyarakat Kota Baturaja yang Membuat Akta Kematian Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Baturaja.

Pertanyaan:

1. Bagaimana Penampilan petugas yang melayani pembuatan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu (OKU)?

2. Bagaimana Kenyamanan tempat pelayanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu (OKU)?
3. Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan dalam pembuatan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu (OKU)?
4. Bagaimana Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan pembuatan akta kematian Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu (OKU)?
5. Bagaimana Pegawai dalam penggunaan alat bantu untuk proses pelayanan pembuatan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu?
6. Apakah petugas telah bekerja secara cermat dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kematian yang dibutuhkan oleh masyarakat?
7. Apakah petugas telah melayani masyarakat sesuai dengan standar operasional pelayanan akta kematian?
8. Apakah petugas selalu siap merespon pesan masuk atau pertanyaan dari Bapak/Ibu terkait pelayanan pembuatan akta kematian?
9. Bagaimana tingkat kecepatan petugas dalam merespon pesan masuk dari Bapak/Ibu untuk membuat akta kematian?
10. Apakah petugas menyampaikan informasi dengan jelas mengenai prosedur pelayanan akta kematian secara *online* melalui *WhatsApp*?
11. Bagaimana petugas merespon keluhan dari masyarakat misal jika ada data yang salah di akta kematian yang sudah jadi atau prosedur pelayanan ini membingungkan?
12. Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan pembuatan akta kematian?
13. Bagaimana dengan keterbukaan rincian biaya pelayanan pembuatan akta kematian?
14. Bagaimana sikap petugas dalam melayani masyarakat yang membuat akta kematian?

15. Apakah petugas memiliki perhatian dalam arti mendahulukan keinginan masyarakat dalam memberikan pelayanan?
16. Apakah petugas sudah memberikan pelayanan akta kematian secara adil tanpa membeda - bedakan (diskriminatif) ?
17. Apakah petugas selalu memperlakukan Bapak/Ibu dengan baik pada setiap proses pelayanan ?

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS JAMBI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN –PRODI D-IV MANAJEMEN PEMERINTAHAN Jalan Raya Jambi - Ma. Bulian, KM. 15, Mendalo Indah, Jambi. KodePos 36361 Laman : www.unja.ac.id - Email: mp.feb@unja.ac.id	 
---	--	--

Nomor : 31 /UN21.5.4.2/KM /2024 12 Februari 2024
Lampiran : -
Perihal : Izin Pengambilan data

Yth, Kepala Dinas Pencatatan Sipil
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Batu Raja
Kota Batu Raja

Dengan hormat,

Sehubungan dengan Penelitian Tugas Akhir (Skripsi) Mahasiswa Program Studi Manajemen Pemerintahan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi, bermaksud mengajukan permohonan Izin untuk Pengambilan Data dan Penelitian pada Instansi yang Bapak/Ibu Pimpin. Mohon kiranya Bapak / Ibu Berkenan memberikan data-data atau informasi yang diperlukan oleh mahasiswa yang bersangkutan

Demikianlah disampaikan atas perhatian dan Perkenan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Ketua

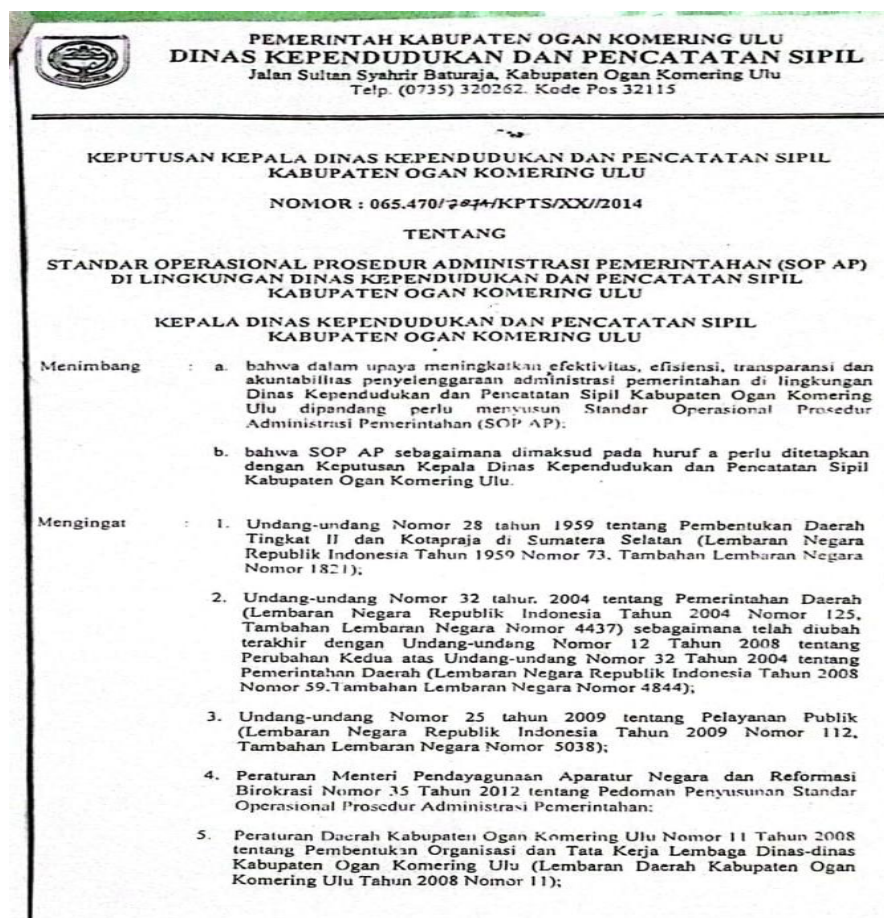
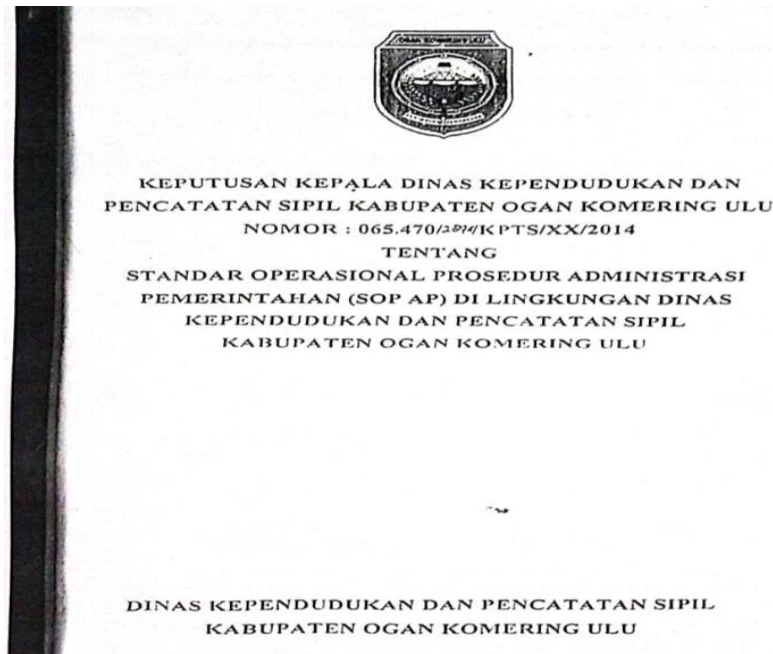


Dra. Erida, M.Si
NIP. 196009011989022001

Lampiran 3. Surat Balasan Izin Penelitian

	
PEMERINTAH KABUPATEN OGAN KOMERING ULU DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	
Jln. Sutan Syahrir Kelurahan Kemalaraja Baturaja Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu, Provinsi Sumatera Selatan Telepon Nomor : (0735) 320262, Faximili Nomor : (0735) 323668 Kode Pos 32115 e-mail : disdukcapil@okukab.go.id	
Baturaja, 21 Februari 2024	
Kepada	
Nomor : 800/ 215 /XXVII/2024	Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Sifat : Biasa	Universitas Jambi
Lampiran : -	di -
Perihal : Menerima Permohonan Izin untuk	Jambi
Pengambilan Data dan Penelitian	
Berdasarkan Surat Rektor Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi nomor : 30/UN21.5.4.2/KM/2024 tanggal 12 Februari 2024 Perihal Izin Pengambilan Data, pada prinsipnya kami menerima mahasiswa Universitas Jambi untuk Pengambilan Data dan Penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu. dengan data sebagai berikut : NIM : H0A120019 Nama : Marwinda Arlia Program Studi : D-IV Manajemen Pemerintahan Demikian, kami sampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.	
Pt. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN OGAN KOMERING ULU,  A. SURYADI, SE, MM Pembina NIP. 197703052000031002	

Lampiran 4. SOP Dinas Dukcapil Kota Baturaja Kabupaten OKU



Lampiran 5. TUPOKSI Dinas Dukcapil Kota Baturaja Kabupaten OKU



TUPOKSI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. OGAN KOMERING ULU TAHUN 2019



BUPATI OGAN KOMERING ULU PROVINSI SUMATERA SELATAN

**PERATURAN BUPATI OGAN KOMERING ULU
NOMOR 54 TAHUN 2019**

TENTANG

**URAIAN TUGAS KEPALA DINAS, SEKRETARIS, KEPALA BIDANG, KEPALA
SEKSI DAN KEPALA SUB BAGIAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN OGAN KOMERING ULU**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI OGAN KOMERING ULU,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 140 Peraturan Bupati Ogan Komering Ulu Nomor 35 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kabupaten Ogan Komering Ulu sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Ogan Komering Ulu Nomor 41 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 35 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kabupaten Ogan Komering Ulu, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Uraian Tugas Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang, Kepala Seksi, dan Kepala Sub Bagian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu;

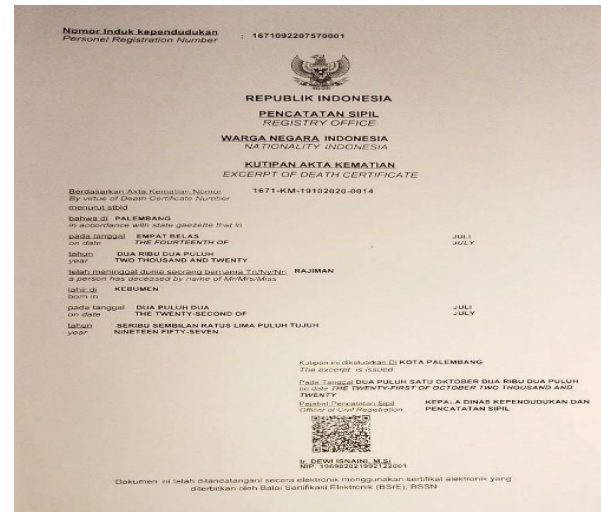
Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 28 tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah dan Kota Praja di Sumatera Selatan (Lembaran Negara Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1821);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian



(Menerima surat balasan penelitian)



(Akta Kematian Yang sudah jadi)



(Wawancara Kabid Pelayanan)



(Wawancara Kasi perubahan status)



(Wawancara Staff pelayanan akta kematian)



(Wawancara Informan Satu)



(Wawancara Informan dua)



(Wawancara Informan tiga)

Lampiran 7. Riwayat Hidup



Marwinda Arlia lahir di Kedondong, 23 Maret 2002 sebagai anak bungsu dari Sembilan bersaudara dari pasangan Bapak M. Zaili dan Ibu Kartini. Pendidikan penulis dimulai pada tahun 2008 dengan masuk Sekolah Dasar di SD N 19 OKU. Kemudian pada tahun 2014 lulus dari SD N 19 OKU. Pada tahun yang sama, penulis melanjutkan ke SMP Negeri 13 OKU dan lulus pada tahun 2017. Kemudian, penulis menempuh pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMK Negeri 01 OKU dengan memilih jurusan Administrasi perkantoran dan lulus pada tahun 2020. Meskipun demikian penulis memiliki ketertarikan di bidang Kesehatan.

Setelah lulus SMK, penulis bertekad untuk lanjut ke perguruan tinggi dan diterima di program studi Manajemen pemerintahan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jambi pada tahun 2020. Saat ini penulis sedang fokus untuk menyelesaikan pendidikannya di Universitas Jambi.