KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KEMATIAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik



Diajukan Oleh:

MEGA ARIANTI NIM. 07011181722104

Konsentrasi Manajemen Sektor Publik

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS SRIWIJAYA 2021

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KEMATIAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik

Oleh:

MEGA ARIANTI NIM. 07011181722104

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Agustus 2021

Pembimbing I

<u>Dr. Nurmah Semil, M.Si</u> 19671201 199203 2002

Pembimbing II

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA 19810827 200912 1002 Omo

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KEMATIAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG

SKRIPSI

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Pada tanggal 4 Agustus 2021 dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

TIM PENGUJI SKRIPSI

Dr. Nurmah Semil, M.Si

Ketua

Zailani Surya Marpaung, S. Sos., MPA

Anggota

Drs. Gatot Budiarto, MS.

Anggota

Sofyan Effendi, S.IP., M.Si

Anggota

Indralaya, Agustus 2021 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dekan,

(Thinks) | 3 |

Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si.

NIP. 1963100219920320001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Masa depan cemerlang harus disambut dengan hidup yang berilmu, kerja keras dan ibadah tiada henti"
(Mega Arianti)

Skripsi ini ku persembahkan untuk:

- Kedua orang tuaku tercinta, ayahanda Syamsul Rajab dan Ibunda Sudiarti
- 2. Saudara Kandungku Lisa Damayanti S.E dan Henny Febrianti
- 3. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
- 4. Alamamater Kebanggaanku

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mega Arianti

NIM : 07011181722104

Tempat dan Tanggal Lahir : Palembang, 09 November 1999

Program Studi/ Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Judul Skripsi :Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian Pada Masa

Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Palembang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

 Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.

2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya perleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Indralaya,

Yang membuat pernyataan

Mega Arianti NIM. 07011181722104

ABSTRACT

This research is entitled "Quality of Service for Making Death Certificates During the Covid-19 Pandemic at the Population and Civil Registration Office of Palembang City". The background of this research is that there are complaints about messages from the applicant who have not been responded to by the service officer, the applicant is still confused about the WhatsApp contact issue that can be contacted for the service process, the lack of information about new service procedures during the Covid-19 pandemic and has not been provided. It's a comfortable place to wait for services outside the Office of Population and Civil Registration of Palembang City. The purpose of this study was to determine the quality of service for making death certificates during the Covid-19 pandemic at the Population and Civil Registration Office of Palembang City. This study uses a qualitative method. This study uses the theory of Zeithmal, Parasuraman and Berry which is measured in five dimensions of Service Quality, namely physical tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Data collection techniques used are observation, interviews, documentation and literature study and analyzed using ATLAS.ti software. From the results of research and discussion, it is concluded that The quality of service for making death certificates during the Covid-19 pandemic at the Palembang City Population and Civil Registration Service in the dimensions of tangible, reliability, assurance and empathy can be said to be good, although not optimal. Meanwhile, the responsiveness dimension of service quality is not good. The results of this study recommend that the Disdukcapil of Palembang City shouldneed to complete inadequate service facilities and infrastructure so that the service process can run smoothly, increase the number of supporting tools for service activities such as computers and internet networks, more intensively socialize service procedures during the Covid-19 pandemic online via whatsapp and be more responsive in responding service via whatsapp and need to re-regulate online service regulations via whatsapp in terms of responding to applicant questions on whatsapp and complaints if there are applicants who still feel uncomfortable about the service.

Keywords: Service Quality, Population and Civil Registration Office of Palembang City, Death Certificate

Advisor I

Dr. Nurmah Semil, M.Si

NIP. 19671201 199203 2002

Advisor II

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA

NIP. 19810827 200912 1002

Indralaya, I August 2021 Chairman of the Department of Public Administration Faculty of Social and Political Sciences Sriwijaya University

> Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA NIP. 19810827 200912 1002

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang". Adapun latar belakang dari penelitian ini adalah 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 pada masa pandemi Covid-19 dan belum disediakan nya tempat menunggu layanan yang nyaman diluar kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan akta kematian pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori Zeithmal, Parasuraman dan Berry yang diukur dalam lima dimensi Kualitas Pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan serta dianalisis dengan menggunakan software ATLAS.ti. Dari hasil penelitian dan pembahasan menghasilkan kesimpulan bahwa Kualitas pelayanan pembuatan akta kematian pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang pada dimensi bukti fisik, kehandalan, jaminan dan empati sudah dapat dikatakan baik meskipun belum maksimal. Sedangkan pada dimensi ketanggapan kualitas pelayanan belum dikatakan baik. Hasil penelitian ini merekomendasikan bahwa hendaknya Disdukcapil Kota Palembang perlu melengkapi sarana dan prasarana pelayanan yang kurang memadai agar proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar, menambah jumlah alat penunjang kegiatan pelayanan seperti komputer dan jaringan internet, lebih gencar mensosialisasikan mengenai prosedur pelayanan pada masa pandemi Covid-19 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 Palembang, Akta Kematian

Pembimbing I

Dr. Nurmah Semil, M.Si

NIP. 19671201 199203 2002

Pembimbing II

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA

NIP. 19810827 200912 1002

Indralaya, Agustus 2021 Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwjaya

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA NIP. 19810827 200912 1002

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini berupa penelitian dan penyusunan proposal skripsi yang berjudul "Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang". Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar strata satu (S1) dalam bidang Ilmu Administrasi Publik Konsentrasi Manajemen Sektor Publik Universitas Sriwijaya.

Terselesaikannya skripsi 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 skripsi ini hingga selesai, kepada :

- Kedua orang tuaku tercinta, ayahanda Syamsul Rajab dan ibunda Sudiarti serta saudara kandungku Lisa Damayanti S.E dan Henny Febrianti yang selalu memberikan semangat, nasehat, motivasi dan selalu mendoakan yang terbaik untukku selama proses penulisan skripsi ini.
- Bapak Prof. Dr. Kgs. M. Sobri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya beserta jajarannya.
- 3. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
- 4. Ibu Ermanovida, S.Sos, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
- Ibu Nurmah Semil, M.Si selaku Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
- 6. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA, selaku Dosen Pembimbing II Fakultas

Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

7. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA, selaku Pembimbing Akademik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

8. Seluruh staf dan pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas

Sriwijaya.

9. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang yang senantiasa

memberikan data-data dan sekaligus menjadi lokus penelitian skripsi.

10. Teman-teman jurusan Ilmu Administrasi Publik Angkatan 2017.

11. Sahabat seperjuangan penulis yang selalu mendukung penulis untuk menyelesaikan

skripsi "Fasya Nabilah, Mega Islamia, Setio Daffa Syafala dan Ulala (Ines, Amalia

Ulfa, Dinda Putri Damaidayona, Elsi Julianti, Hera Fitri Anggraini, Juwita Kirana,

Mirna Yunika, Uswatun Hasanah dan Yeyen Anggraini)".

12. Semua pihak yang berpartisipasi dan menginspirasi dalam proses penyelesaian

skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih 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.

Inderalaya, 26 Juli 2021

Penulis

Mega Arianti

ix

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDULi
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSIii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJIiii
MOTTO DAN PERSEMBAHANiv
ABSTRACTv
ABSTRAKvi
KATA PENGANTARvii
DAFTAR ISIix
DAFTAR TABELxi
DAFTAR GAMBARxii
DAFTAR LAMPIRANxii
DAFTAR SINGKATANxi
BAB I PENDAHULUAN1
A. Latar Belakang1
B. Rumusan Masalah13
C. Tujuan Penelitian13
D. Manfaat Penelitian13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA15
A. Landasan Teori15
1. Kualitas15
2. Pelayanan Publik16
3. Kualitas Pelayanan Publik19
B. Penelitian Terdahulu27
C. Kerangka Pemikiran39
BAB III METODE PENELITIAN41
A. Jenis Penelitian41
B. Definisi Konsep41
C. Fokus Penelitian43
D. Jenis dan Sumber Data44
E. Informan Penelitian45
F. Teknik Pengumpulan Data46
G. Teknik Analisis Data47
H. Lokasi Penelitian49
I. Sistematika Penulisan49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN51
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian51
1. Sejarah Terbentuknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Palembang51
2. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Palembang52
3. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas53
4. Akta Kematian69

В.	Hasil Penelitian dan Pembahasan	73
	1. Tangible (Bukti Fisik)	76
	2. Reliability (Kehandalan)	87
	3. Responsiveness (Daya Tanggap)	93
	4. Assurance (Jaminan)	102
	5. <i>Emphaty</i> (Empati)	107
BAB V I	KESIMPULAN DAN SARAN	118
DAFTA	R KEPUSTAKAAN	121
LAMPII	RAN	123

DAFTAR TABEL

Lampi	ran	Halaman
1.	Data Perkembangan Covid-19 per 5 Januari 2020 di Indonesia	4
2.	Penelitian Terdahulu	33
3.	Fokus Penelitian	43
4.	Hasil Pemetaan Jawaban Narasumber	73
5.	Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian Pada Masa Pando	emi Covid-
	19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang	114

DAFTAR GAMBAR

Lampiran	Halaman
6. Angka Kematian Akibat Covid-19 Tahun 2020 di Indonesia	5
7. Jumlah Kepemilikan Akta Kematian Tahun 2020 di Disdukcapil	7
Kota Palembang	
8. Kontak WhatsApp Pelayanan Akta Disdukcapil Kota Palembang	
9. Alur Proses Pelayanan Pembuatan Akta Kematian Melalui WhatsApp . 10. Balasan Petugas Layanan Pengambilan Akta	
11. Kondisi Pelayanan di Disdukcapil Kota Palembang	
12. Tempat Menunggu Disdukcapil Kota Palembang	
13. Kerangka Berfikir	
14. Prosedur Pembuatan Akta Kematian	
15. Penampilan Fisik Gedung Disdukcapil Kota Palembang	
16. Kenyamanan Ruang Tunggu	
17. Penampilan Petugas	
18. Kemudahan Prosedur Pelayanan	
19. Kecermatan Petugas	
20. Kesesuaian Operasional	
21. Petugas Sedang Merespon Pesan Masuk Pemohon di WhatsApp	
22. Petugas Siap Melayani Pemohon	
23. Jaminan Tepat waktu	103
24. Jaminan Kepastian Biaya	106
25. Petugas Menanyakan Keperluan Pemohon	108
26. Petugas Mendahulukan Keinginan Pemohon	110

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
27. Pedoman Wawancara	123
28. Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian Pada Masa Pa	andemi
Covid-19 di Disdukcapil Kota Palembang Dengan Menggunakan Sof	tware
ATLAS.ti	128
29. Dokumentasi Kegiatan Wawancara	131
30. Surat Tugas Dosen Pembimbing Skripsi	132
31. Surat Izin Penelitian	133
32. Surat Balasan Kesbangpol Kota Palembang	134
33. Surat Balasan Disdukcapil Kota Palembang	135
34. Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing I	136
35. Kartu Bimbingan Skripsi Pembimbing II	137

DAFTAR SINGKATAN

Adminduk : Administrasi Kependudukan

Covid-19 : Coronavirus Disease 2019

Disdukcapil : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Keppres : Keputusan Presiden

KK : Kartu Keluarga

KKN : Korupsi, Kolusi dan Nepotisme

KTP : Kartu Tanda Penduduk

PP : Peraturan Pemerintah

PSBB : Pembatasan Sosial Berskala Besar

WFH : Work From Home

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada awal tahun 2020 dunia sedang menghadapi permasalahan yang cukup signifikan yaitu mewabahnya pandemi Coronavirus Disease 2019 (Covid-19) dan tentu saja juga membawa dampak perubahan yang signifikan bagi kehidupan manusia di seluruh dunia. Virus ini awalnya ditemukan di Wuhan, Cina pada Desember 2019 dan kini telah menyebar dengan cepat ke berbagai belahan dunia termasuk Indonesia. Sebagai salah satu negara yang terkena dampak pandemi Covid-19, Indonesia mengeluarkan berbagai kebijakan untuk mengurangi resiko penularan Covid-19 yang sangat mudah menular antar satu orang ke orang lain yaitu dengan menerapkan Social Distancing (membatasi hubungan sosial), namun dampak dari kebijakan tersebut memiliki resiko tinggi, hingga akhir Maret 2020 kebijakan pemerintah bukan hanya Social Distancing tetapi dilanjutkan dengan Physical Distancing dan juga pemerintah telah menetapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) (Lumbanraja, 2020). Aturan pelaksanaan PSBB tersebut diatur melalui Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar. Selain itu aturan mengenai PSBB juga diatur dalam Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 11 Tahun 2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat. Peraturan Pemerintah dan Keppres tersebut ditandatangani Presiden Joko Widodo pada 31 Maret 2020. Dalam PP dan Keppres itu diatur mengenai strategi pemerintah dalam menangani penyebaran virus Covid-19 di Indonesia. Pada prinsipnya pembatasan tersebut hanya berlaku untuk aktivitas tertentu saja di suatu wilayah yang terduga terinfeksi Covid-19. Tujuannya untuk mencegah kemungkinan penyebaran Covid-19.

Pemberlakuan Pembatasan Sosial tersebut tidak hanya berdampak pada sektor ekonomi, sosial hingga kehidupan sehari-hari tetapi juga berdampak pada aksesibilitas

pelayanan publik (Syafrida & Hartati, 2020). Berbicara tentang pelayanan publik sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dinyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik disebutkan bahwa pelayanan publik oleh pemerintah di bedakan menjadi tiga kelompok pelayanan, yaitu: Pertama, kelompok layanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang di butuhkan oleh publik; Kedua, kelompok layanan yang menghasilakan bentuk atau jenis barang yang di gunakan oleh publik; Ketiga, kelompok layanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang di butuhkan.

Kemudian dikeluarkannya Surat Edaran oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid-19 di Lingkungan Instasi Pemerintah, maka banyak penyelenggara pelayanan publik memberlakukan work from home (bekerja di rumah) secara bergantian bagi para pegawai di Lingkungan Instansi Pemerintah. Pemberlakuan WFH ini memang tidak diberlakukan kepada seluruh penyelenggara pelayanan publik, dikarenakan ada beberapa bidang yang tidak dapat melakukan WFH, seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait dengan perekaman KTP elektronik. Tetapi pembatasan yang bisa dilakukan seperti dengan mengurangi jumlah antrian yang masuk ke dalam ruangan, serta pelayanan harus mengikuti anjuran jarak aman yaitu minimal 1 meter.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu penyelenggara pelayanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang di butuhkan oleh publik yaitu

pelayanan administrasi kependudukan. Sesuai dengan Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan yang berbunyi bahwa "Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain."

Selanjutnya dalam Pasal 27 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menegaskan dalam menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan di kabupaten/kota, dibentuk lah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai Instansi Pelaksana yang diatur dalam Peraturan Daerah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil di Kota Palembang. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini mempunyai tugas pokok dan fungsi meliputi administrasi kependudukan, mobilitas penduduk, dan pencatatan sipil. Pencatatan sipil adalah suatu kegiatan pelayanan dan pembinaan Pemerintah menyangkut kedudukan hukum seseorang yang dapat dipergunakan sebagai bukti yang otentik bagi pihak yang bersangkutan maupun pihak ketiga. Adapun layanan yang diberikan pada bidang pencatatan sipil yaitu layanan pembuatan akta kelahiran, perubahan status anak perwarganegaraan, kematian serta akta perkawinan dan perceraian.

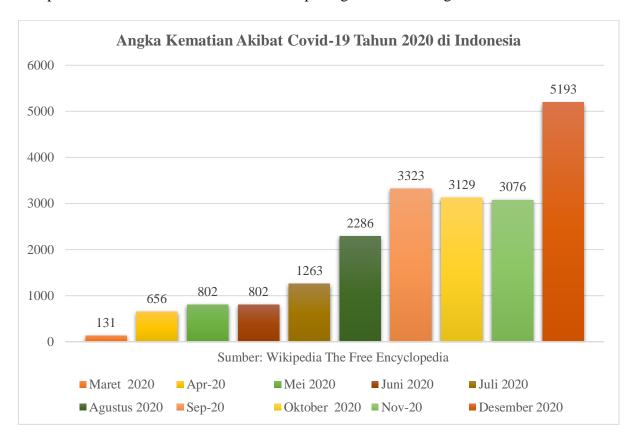
Berkaitan dengan pandemi Covid-19 maka kematian merupakan salah satu hal yang sering dibahas oleh pemerintah, karena angka kematian pada masa pandemi Covid-19 ini membuat angka kematian di Indonesia mengalami peningkatan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Berikut ini data perkembangan Covid-19 di Indonesia per 5 Januari 2021 yaitu sebagai berikut:

Tabel 1 Data Perkembangan Covid-19 per 5 Januari 2020 di Indonesia

Tabel 1 Data Perkembang	gan Covid-19 po	er 5 Januari 20	020 di Indonesia
Lokasi	Kasus	Sembuh	Meninggal Dunia
Jakarta	193 rb	174 rb	3.366
Jawa Barat	89.661	76.158	1.188
Jawa Timur	87.797	75.546	6.119
Jawa Tengah	86.545	58.960	3.840
Sulawesi Selatan	33.931	29.472	615
Kalimantan Timur	28.358	23.817	777
Riau	25.532	23.720	601
Sumatera Barat	23.806	20.735	520
Banten	19.161	10.583	441
Sumatera Utara	18.586	15.836	686
Bali	18.263	16.571	536
Kalimantan Selatan	15.591	14.120	593
Papua	13.380	7.757	150
Daerah Istimewa Yogyakarta	13.340	8.902	293
Sumatera Selatan	12.118	9.900	620
Kalimantan Timur	28.358	23.817	777
Riau	25.532	23.720	601
Sumatera Barat	23.806	20.735	520
Banten	19.161	10.583	441
Sumatera Utara	18.586	15.836	686
Bali	18.263	16.571	536
Kalimantan Selatan	15.591	14.120	593
Papua	13.380	7.757	150
Daerah Istimewa Yogyakarta	13.340	8.902	293
Sumatera Selatan	12.118	9.900	620
Kalimantan Tengah	10.042	8.022	276
Sulawesi Utara	9.958	7.279	323
Aceh	8.776	7.178	358
Sulawesi Tenggara	8.100	7.135	156
Kepulauan Riau	7.139	6.309	175
Lampung	6.696	4.724	292
Kalimantan Tengah	10.042	8.022	276
Sulawesi Utara	9.958	7.279	323
Aceh	8.776	7.178	358
Sulawesi Tenggara	8.100	7.135	156
Kepulauan Riau	7.139	6.309	175
Lampung	6.696	4.724	292
Kalimantan Tengah	10.042	8.022	276
Sulawesi Utara	9.958	7.279	323
Aceh	8.776	7.178	358
Sulawesi Tenggara	8.100	7.135	156
Kepulauan Riau	7.139	6.309	175
•	6.606	4.724	202
Lampung	6.696	4.724	292

Sumber: Wikipedia The Free Encyclopedia dalam Virus Corona (COVID-19)-Google Berita, 2021)

Sedangkan representasi tekstual diagram batang yang menunjukkan jumlah kematian setiap bulan di Indonesia akibat Covid-19 dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1 Angka Kematian Akibat Covid-19 Tahun 2020 di Indonesia

Kematian merupakan peristiwa penting kependudukan yang harus dilakukan dalam proses pendataan kependudukan dan menjadi bagian penting dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. Salah satu tugas yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah penyelenggaraan adiministrasi kependudukan berupa kepengurusan yang menyangkut peristiwa kematian penduduk dalam hal ini pengurusan akta kematian. Akta kematian adalah sebuah surat yang berisi peristiwa kematian seseorang yang diurus langsung oleh ahli waris. Menurut UU No. 23 tahun 2006 sebagaimana telah diubah menjadi UU No. 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang pada pasal 44 ayat (1) berbunyi "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".

Akta kematian sendiri berfungsi sebagai bukti hukum atau legalitas bahwa seseorang tersebut benar telah meninggal dunia. Dengan diterbitkannya dokumen akta kematian bila mendiang memiliki aset, maka bagi ahli waris akan lebih mudah disusun pembagian harta waris dan akan lebih jelas nasab hubungan orang tua dengan anak. Begitu juga hubungan sosial ekonomi yang lain seperti untuk mengurus klaim asuransi, dana taspen dan dana pensiun.

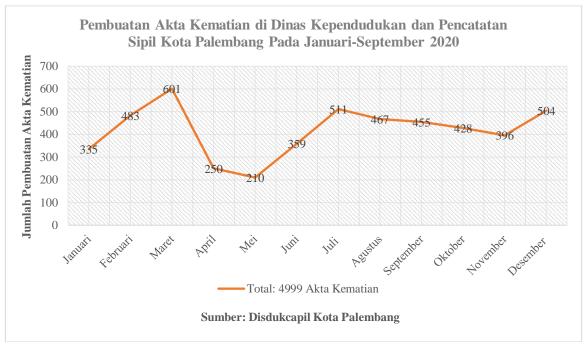
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang masih melaksanakan kegiatan publik dimasa pandemi Covid-19 meskipun pelayanan yang diberikan secara tatap muka dihentikan. Adapun inovasi pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang agar tetap bisa memberikan kebutuhan masyarakat yaitu dengan cara menyediakan layanan *online* melalui Whatsapp untuk masyarakat yang ingin mengurus administrasi kependudukan. Berikut kutipan dari Tribunsumselwiki.com Pada hari Sabtu tanggal 16 Mei 2020:

"Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang menghimbau agar masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan apapun dapat dilakukan melalui Whatsapp yang langsung terhubung ke petugas. Menurutnya meski pelayanan dilakukan secara tidak langsung atau daring, pihaknya menjamin masyarakat akan tetap bisa berkonsultasi dan berkomunikasi dengan jelas terkait apa saja keluhan dan kebutuhan yang diperlukan." (Disdukcapil Kota Palembang Buka Layanan Online - TribunSumsel Wiki, 2020)

Berdasarkan pernyataan tersebut maka pelayanan pembuatan akta kematian pada masa pandemi Covid-19 pada dasarnya sama dengan pelayanan yang diberikan sebelum masa pandemi, hanya saja pelayanan secara *online* ini dilakukan selain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat juga untuk menghindari kerumunan massa untuk membantu mengurangi penyebaran Covid-19. Setiap warga yang ingin mengajukan urusan pembuatan akta kematian bisa menghubungi kontak WhatsApp yang tertera. Masyarakat bisa berkonsultasi terlebih dahulu dan mengkonfirmasi berapa lama waktu penyelesaian untuk

pembuatan akta kematian pada kontak WhatsApp yang tertera, sehingga masyarakat tidak perlu repot lagi datang ke Kantor Disdukcapil Kota Palembang.

Selanjutnya adapun data mengenai jumlah pembuatan akta kematian di Disdukcapil Kota Palembang tahun 2020 (Bidang Pencatatan Sipil, 2020) :



Gambar 2 Jumlah Kepemilikan Akta Kematian Tahun 2020 di Disdukcapil Kota Palembang

Berdasarkan Gambar 2 diketahui bahwa pembuatan kepemilikan akta kematian di Disdukcapil Kota Palembang paling banyak terjadi pada bulan Maret 2020. Dimana sejak tanggal 24 Maret 2020 prosedur pelayanan kepengurusan akta kematian di Disdukcapil Kota Palembang berubah dari yang semula tatap muka menjadi layanan secara *online* melalui Whatsapp. Selain itu pembuatan akta kematian pada tahun 2019 sebanyak 3571 sedangkan pada tahun 2020 mencapai 4999 akta, berarti ada kenaikan dalam pembuatan akta kematian di Disdukcapil Kota Palembang. Adapun prosedur pelayanan pembuatan akta kematian pada masa pandemi Covid-19 di Disdukcapil Kota Palembang yaitu masyarakat atau pemohon terlebih dahulu menghubungi kontak WhatsApp pembuatan akta kematian sesuai dengan yang disediakan oleh Disdukcapil Kota Palembang yaitu sebagai berikut:



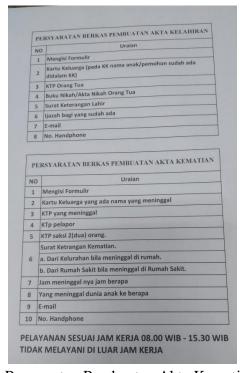


(a) Website Informasi Kontak Layanan

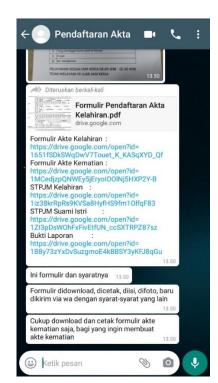
(b) Papan Informasi Kontak Layanan

Gambar 3 Kontak WhatsApp Pelayanan Akta Disdukcapil Kota Palembang

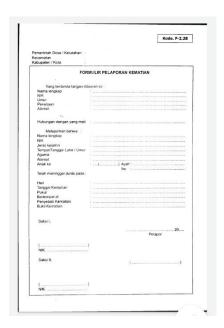
Setelah menghubungi salah satu kontak WhatsApp pendaftaran akta, masyarakat akan menerima balasan pesan dari petugas layanan untuk melengkapi berkas-berkas persyaratan sebagai berikut:

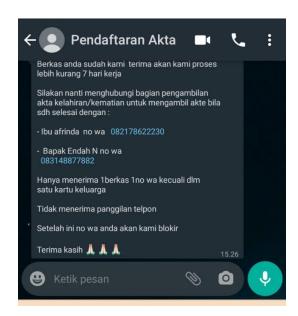


(a) Persyaratan Pembuatan Akta Kematian



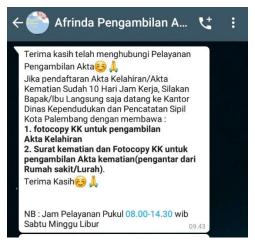
(b) Balasan Petugas Layanan





(c) Formulir Pendaftaran Akta Kematian (d) Balasan Petugas Setelah Menerima Berkas Gambar 4 Alur Proses Pelayanan Pembuatan Akta Kematian Melalui WhatsApp

Setelah berkas-berkas pendaftaran sudah diterima oleh petugas layanan, berkas tersebut kemudian akan diproses jika valid dan akan ditangguhkan sementara jika tidak valid. Berkas di proses kurang lebih tujuh hari kerja, masyarakat yang sudah mendaftar kurang lebih tujuh hari kerja dapat menghubungi kontak whatsapp bagian pengambilan akta. Berikut balasan petugas layanan bagian pengambilan akta:



Gambar 5 Balasan Petugas Layanan Pengambilan Akta

Berdasarkan balasan petugas bagian pengambilan akta dapat dilihat bahwa masyarakat yang ingin mengambil akta kematian bisa mengambil akta nya jika sudah sepuluh hari kerja di Disdukcapil Kota Palembang. Dengan membawa surat kematian dari

rumah sakit atau lurah dan fotocopy kartu keluarga sesuai dengan jadwal pelayanan yaitu senin sampai dengan jumat pukul 08:00 sampai dengan 14.30 WIB. Sedangkan untuk biaya pembuatan akta kematian itu sendiri gratis (tanpa biaya) sesuai dengan Undang-Undang RI Nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan. Dengan berubahnya prosedur pelayanan dan meningkatnya pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang pada masa Pandemi COVID-19 maka sudah menjadi kewajiban penyedia layanan untuk tetap menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Namun kenyataannya pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kematian ini menimbulkan permasalahan baru bagi Disdukcapil Kota Palembang dimana masih ditemukannya keluhan masyarakat yang dalam hal ini berkaitan dengan pesan dari masyarakat yang ingin membuat akta kematian yang tidak kunjung di respon sehingga menimbulkan kebingungan bagi masyarakat, bahkan juga ada yang mengeluhkan mengenai pesan dari masyarakat yang tidak kunjung dilihat sama sekali oleh petugas pelayanan. Tidak hanya itu, masyarakat juga masih membingungkan persoalan kontak WhatsApp yang bisa dihubungi untuk proses pelayanan sehingga seringkali masyarakat salah menghubungi petugas pelayanan yang seharusnya mereka hubungi, serta masih kurangnya informasi prosedur pelayanan yang baru pada masa pandemi Covid-19 kepada masyarakat sehingga masih banyak masyarakat yang datang dan berkerumun dilingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang untuk mendapatkan pelayanan. Sedangkan berdasarkan kutipan Tribunsumselwiki.com Pada hari Sabtu tanggal 16 Mei 2020:

"Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang mengatakan bahwa layanan online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang sudah dibuka sejak bulan Maret lalu. Mengenai prosedur pelayanan secara online ini sosialisasi kita lewat orang kecamatan dan orang kelurahan sebagai petugas registernya yang menangani urusan kependudukan, akta kelahiran dan sebagainya, memang kita sosialisasinya lewat aparat saja jadi biar mereka yang memberitahu kepada masyarakat sekalian ketika ada masyarakat yang akan membuat dokumen kependudukan dan pencatatan sipil tersebut, karena orang kecamatan dan kelurahan

itu lebih dekat dengan masyarakat daripada dengan kita orang Disdukcapil."(Disdukcapil Kota Palembang Buka Layanan Online - TribunSumsel Wiki, 2020)

Berdasarkan kutipan tersebut dapat diketahui bahwa memang Disdukcapil Kota Palembang sendiri tidak melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat mengenai perubahan sistem pelayanan yang diberikan, pihaknya hanya memberitahu kepada petugas register kecamatan dan kelurahan serta petugas bagian loket di Disdukcapil Kota Palembang. Sehingga wajar jika informasi perubahan prosedur pelayanan ini belum seluruhnya diketahui oleh masyarakat.





Gambar 6 Kondisi Pelayanan di Disdukcapil Kota Palembang Pada Masa Pandemi Covid-19

Selain permasalahan-permasalahan mengenai prosedur pelayanan yang baru yaitu secara *online* melalui WhatsApp Disdukcapil Kota Palembang ada juga permasalahan mengenai sarana dan prasarana pelaksanaan pelayanan pada masa pandemi Covid-19. Masyarakat masih mengeluhkan sarana dan prasarana yang ada, pada dasarnya Disdukcapil Kota Palembang sebenarnya sudah menyediakan tempat menunggu yang nyaman dan berjaga jarak untuk situasi pandemi Covid-19 namun tempat menuggu tersebut berada didalam gedung Disdukcapil Kota Palembang. Dimasa pandemi Covid-19 terdapat perubahan kebijakan yang dilakukan Disdukcapil Kota Palembang dimana masyarakat dilarang untuk memasuki gedung kantor sehingga masyarakat yang ingin mengambil dokumen administrasi kependudukan harus menunggu antrian diluar Kantor. Tempat

menunggu diluar kantor dimasa Pandemi ini belum disediakan oleh Disdukcapil Kota Palembang sehingga masyarakat masih merasakan ketidaknyaman.



Gambar 7 Tempat Menunggu Disdukcapil Kota Palembang

Terakhir, masih berkembang nya asumsi di masyarakat saat ini yang menunjukkan bahwa pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang relatif kurang memuaskan atau dapat dikatakan masih jauh dari harapan untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, pegawai dinilai masih jauh menunjukan profesionalisme, masih banyaknya praktek KKN yang melibatkan pegawai, pelayanan kepada masyarakat yang berbelit-belit, lamban serta mungkin masih banyak potret negatif lainnya yang intinya menunjukkan bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang masih kurang memuaskan.

Dengan demikian, meskipun pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kematian pada masa pandemi Covid-19 di Disdukcapil Kota Palembang telah dilaksanakan secara *online* melalui Whatsapp tetapi masih ditemukan nya keluhan masyarakat mengenai pelayanan yang lamban, ketidakjelasan informasi mengenai sistem pelayanan yang baru dan masih adanya alur pelayanan yang berbelit-belit sehingga masih banyak pemohon yang datang ke Disdukcapil Kota Palembang yang ingin membuat akta kematian. Sistem pelayanan yang berubah menjadi sistem *online* yang seharusnya dapat menghindari kerumunan dan guna memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efesien pada masa pandemi Covid-19 tetapi nyata nya menimbulkan masalah baru bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Palembang. Penelitian ini sendiri bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan pembuatan akta kematian pada masa pandemi Covid-19 di Disdukcapil Kota Palembang.

Berdasarkan alasan-alasan tersebut maka diperlukan penelitan lebih lanjut dengan judul "Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang".

Dengan demikian, diharapkan dengan adanya penelitian ini akan meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan akta kematian secara *online* melalui Whatsapp pada masa pandemi Covid-19 di Disdukcapil Kota Palembang sehingga dapat tercapai pelayanan yang efektif dan efesien serta kepuasan kepada pemohon atas pelayanan yang diberikan.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah "Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang?"

C. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan permasalahan tersebut, maka penelitian ini memiliki tujuan yakni "Untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan akta kematian pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang."

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam melengkapi dan mengembangkan Ilmu Administrasi Publik dalam rangka peningkatan pelayanan publik berbasis *online*, khususnya tentang pelayanan pembuatan akta kematian

pada masa pandemi Covid-19 (Secara Online melalui Whatsapp).

2. Secara Praktis

a. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan gambaran mengenai variabel-variabel yang perlu diperhatikan dalam upaya peningkatan pelayanan publik berbasis *online* khususnya pelayanan pembuatan akta kematian dalam rangka mewujudkan pelayanan prima yaitu pelayanan yang memberikan kepuasan bagi masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

b. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi untuk penelitian selanjutnya yang serupa mengenai kualitas pelayanan pembuatan akta kematian pada masa pandemi Covid-19 (secara *online* melalui Whatssapp).

c. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan, informasi dan pengetahuan, khususnya berkaitan dengan pelayanan pembuatan akta kematian pada masa Covid-19. Penelitian ini juga diharapkan memberikan sumbangan dalam pengembangan teori pelayanan publik dan kualitas pelayanan dalam mewujudkan birokrasi yang diinginkan oleh masyarakat.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Afriansyah, Ekasatya Adia. (2018). Penggunaan Software ATLAS.ti sebagai Alat Bantu Proses Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Matematika*, *5*(2), 53–63. https://doi.org/10.31980/mosharafa.v5i2.260. (online). Diakses pada tanggal 6 Mei 2021 pukul 18:45 WIB.
- Bharata, Atep. (2004). Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Elex Media.
- Bidang Pencatatan Sipil. (2020). *Pelaporan Akta Kematian 2020*. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. (2018). SOP (Standar Operasional Prosedur) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.
- Disdukcapil Kota Palembang Buka Layanan Online TribunSumsel Wiki. (2020). Tribunsumselwiki.Com.
 - https://tribunsumselwiki.tribunnews.com/2020/05/16/disdukcapil-kota-palembang-buka-layanan-online. (online). Diakses pada tanggal 6 Januari 2021 pukul 17:35 WIB.
- Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya. (2020). *Buku Pedoman Penulisan Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Publik*. Indralaya.
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Lumbanraja, Anggita Doramia. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law & Governance Journal*, 3(2), 220–231. https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/alj/article/view/7986. (online). Diakses pada tanggal 24 Desember 2020 pukul 19:45 WIB.
- Mertokusumo, Sudikno. (2009). Hukum Acara Perdata Indonesia. Yogyakarta: Liberty.
- Moenir, H. A. . (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Muhyiddin, Nurlina T., dkk. (2017). *Metodologi Penelitian Ekonomi & Sosial Teori, Konsep dan Rencana Proposal*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rahmayanty, Nina. (2013). Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Semil, Nurmah. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah, Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Depok: Prenadamedia Group.
- Sinambela, Lijan Poltak., dkk. (2006). Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan

- Implementasi. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Administrasi. Bandung: ALFABETA.
- Syafrida, & Hartati, Ralang. (2020). Bersama Melawan Virus Covid 19 di Indonesia. *Jurnal Sosial & Budaya*, 7, 6. https://doi.org/10.15408/sjsbs.v7i6.15325. (online). Diakses pada tanggal 24 Desember 2020 pukul 19:50 WIB.
- Virus corona (COVID-19) Google Berita. (2021). Wikipedia The Free Encyclopedia. https://news.google.com/covid19/map?hl=id&mid=%2Fm%2F03ryn&gl=ID&ceid=I D%3Aid. (online). Diakses pada tanggal 6 Januri 2021 pukul 17:25 WIB.