

Handwritten signature and date: 21/3 '23

**KUALITAS PELAYANAN AKTA KEMATIAN BERBASIS APLIKASI DESA GISA
(GERAKAN INDONESIA SADAR ADMINDUK) DI DISDUKCAPIL KABUPATEN
SEMARANG**

Defi Sagita, Augustin Rina Herawati, Ari Subowo
Departemen Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jl. dr. Antonius Suroyo, Kampus Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 50275
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405
Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini difokuskan pada permasalahan pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi DESA GISA dalam penerbitan akta kematian. Permasalahan tersebut antara lain minimnya sarana dan prasarana penunjang aplikasi, kurangnya sumber daya manusia, petugas yang kurang tanggap, dan keterlambatan pelayanan akta kematian. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan akta kematian berbasis aplikasi DESA GISA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang, serta menganalisis faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan akta kematian berbasis aplikasi DESA GISA. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan kunci pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang dan masyarakat pengguna layanan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori 5 dimensi menurut Zeithaml yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan akta kematian berbasis aplikasi DESA GISA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang telah menerapkan lima dimensi tersebut, namun pada dimensi *tangible* dan *responsiveness* belum menunjukkan hasil yang baik sebab masih terdapat sarana yang kurang memadai dan petugas yang kurang tanggap terhadap pemohon pelayanan. (2) Faktor penghambat pelayanan akta kematian berbasis aplikasi DESA GISA meliputi belum optimalnya pengenalan aplikasi kepada masyarakat dan masih terbatasnya sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan; Akta Kematian; DESA GISA

PENDAHULUAN

Kajian mengenai administrasi kependudukan yang masih sering dijumpai kependudukan saat ini sedang menjadi isu antara lain seperti, kesulitan melakukan hangat di berbagai daerah di Indonesia, pengurusan dokumen kependudukan, terlebih pada daerah tingkat kabupaten, keterlambatan dalam pengurusan dokumen kependudukan, hingga masih adanya sampai saat ini masih banyak dijumpai kasus mengenai administrasi pungutan liar dalam pengurusan kependudukan. Isu administrasi dokumen kependudukan. Meskipun dari

pihak pemerintah pusat dan pihak pemerintah daerah telah melakukan berbagai upaya perbaikan untuk meminimalisir permasalahan, upaya perbaikan tersebut masih terbatas.

Kepemilikan dokumen kependudukan merupakan sebuah bukti otentik yang harus dimiliki oleh setiap warga negara dalam menentukan status identitasnya atas peristiwa kependudukan yang dialaminya. Tidak sedikit dari masyarakat yang masih kurang peduli dengan kepemilikan dokumen kependudukan. Kepemilikan dokumen kependudukan merupakan hal yang penting sebab selain sebagai bukti otentik yang memiliki kuasa hukum, kepemilikan dokumen kependudukan merupakan bentuk kesadaran masyarakat atas tertib administrasi kependudukan. Masyarakat perlu untuk melaporkan keberadaannya, melaporkan peristiwa-peristiwa penting kependudukan, dan melaporkan perubahan-perubahan statusnya untuk mendapat dokumen yang digunakan sebagaimana mestinya.

Dalam rangka meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan, pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri meluncurkan program kebijakan dalam meningkatkan dan mewujudkan tertib administrasi kependudukan yang tertuang dalam Instruksi Mendagri Nomor 470/837/SJ tanggal 7 Februari 2018 tentang

Gerakan Indonesia Sadar Administrasi (GISA). Program ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat di bidang administrasi kependudukan, pemerintah yang efektif dan efisien serta negara yang berdaya saing. Sehubungan dengan instruksi Kemendagri tersebut, pemerintah daerah diharapkan mendukung penuh program GISA dengan menciptakan ekosistem yang ideal untuk pelaksanaan GISA. Fokus Program GISA berorientasi pada :

- 1) Program Sadar Kepemilikan Dokumen Kependudukan;
- 2) Program Sadar Pemutakhiran Data Penduduk;
- 3) Program Sadar Pemanfaatan Data Kependudukan Sebagai Satu satunya Data yang Dipergunakan untuk Semua Kepentingan;
- 4) Program Sadar Melayani Administrasi Kependudukan Menuju Masyarakat yang Bahagia.

Kepemilikan dokumen kependudukan ini dalam artian pemerintah mewajibkan masyarakat untuk memiliki dokumen administrasi kependudukan secara lengkap seperti Kutipan Akta Kelahiran, Kutipan Akta Kematian bagi anggota keluarga yang telah meninggal, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak (KIA), KTP Elektronik, Akta Perkawinan, dan Akta Perceraian. Pada penerapan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi

Kependudukan (GISA) dilakukan mulai dari tingkat desa/kelurahan, kecamatan, kabupaten/kota. Teknis penerapan GISA mengharuskan satu kecamatan terbentuk minimal satu desa/kelurahan sadar adminduk, satu kabupaten/kota harus terbentuk minimal satu kecamatan sadar adminduk, dan satu provinsi yang minimal terbentuk satu kabupaten/kota sadar adminduk.

Penerbitan kutipan akta kematian yang merupakan hasil dari pelaporan atas peristiwa kematian warga negara merupakan salah satu wewenang pemerintah dalam melayani administrasi kependudukan, sebab setiap kematian wajib dilaporkan kepada pemerintah setempat. Kematian merupakan peristiwa penting yang termuat dalam administrasi kependudukan, peristiwa kelahiran harus dilaporkan kepada instansi pelaksana pencatatan sipil untuk dilakukan pencatatan kematian dan diterbitkan dalam bentuk sebuah akta kematian. Akta Kematian ini merupakan sebuah bukti pemberian kepastian hukum terakhir yang diterima oleh warga negara. Sebuah akta kematian yang diterbitkan oleh pejabat Kantor Catatan Sipil, memiliki arti yang sangat besar jika terjadi sesuatu, misalnya untuk kepentingan menentukan ahli waris dari keluarga yang tinggalkan, atau dapat memberi arah ke pengadilan secara otentik

dari dasar hukum yang berlaku di Indonesia (Katili, 2020).

Di Indonesia, kepengurusan akta kematian masih sering diabaikan oleh masyarakat. Banyaknya pemikiran bahwa seseorang telah meninggal dunia segala urusannya telah selesai, atau berpikir bahwa tidak ada kepentingan yang mengharuskan untuk memiliki akta kematian, sehingga kepengurusan akta kematian ini seringkali diabaikan oleh masyarakat. Terlihat bahwa masih kurangnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat terkait dengan pentingnya kepengurusan akta kematian.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang merupakan salah satu instansi pemerintah yang melaksanakan kebijakan publik terutama pada urusan administrasi kependudukan. Dalam rangka berpartisipasi aktif mendukung Program GISA, pada tahun 2021 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang meluncurkan aplikasi "DESA GISA" untuk membantu masyarakat dalam memperoleh akta kelahiran, akta kematian dan kartu keluarga (KK). Aplikasi ini membantu pemerintah daerah dan pihak desa/kelurahan dalam hal peningkatan kualitas layanan pelaporan peristiwa kelahiran dan kematian yang terjadi di masyarakat.

Selain daerah Kabupaten Semarang terdapat beberapa daerah yang juga memiliki inovasi yang serupa seperti :

- a. Kabupaten Sleman dengan program Keluarga berduka desa siaga (Lukadesi).
- b. Kota Surakarta dengan program Bela Sungkawa Kirim Akta Kematian (Besuk Kiamat).
- c. Kabupaten Wonosobo dengan program PATEN yang merupakan kerjasama antara pemerintah daerah Kabupaten Wonosobo dengan Kantor Pos Indonesia dalam menerbitkan akta kelahiran dan akta kematian.
- d. Kota Bandung dengan aplikasi Selesai dalam genggam (Salaman)
- e. Kabupaten Lampung Tengah dengan aplikasi Sistem layanan administrasi Kependudukan Daring (Slamdung)

Inovasi-inovasi tersebut hadir untuk membantu meningkatkan kualitas pelayanan terlebih pada kepemilikan akta kematian. Aplikasi DESA GISA hadir untuk mempermudah masyarakat Kabupaten Semarang dalam memperoleh akta kematian. Cakupan kepemilikan akta kematian wilayah Kabupaten Semarang di tahun 2021 kepemilikan akta kematian di Kabupaten Semarang mencapai 87,30% dari jumlah kematian yang ada. Menjadi sebuah sorotan ketika melihat ada kecamatan yang pencatatan kematiannya sangat baik dan ada yang masih kurang

baik. Seperti halnya pada Kecamatan Sumowono yang pencatatan kematiannya sebesar 70,65%, Kecamatan Bringin dengan pencatatan kematiannya sebesar 76.02%, Kecamatan Susukan dengan pencatatan kematian sebesar 76.95, serta kecamatan lain yang masih dibawah sasaran. Hal ini menandakan bahwa kepengurusan akta kematian masih diabaikan oleh masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan menyatakan bahwa setiap peristiwa kematian wajib dilaporkan kepada instansi pelaksana disetiap daerah paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak peristiwa kematian tersebut.

Kurangnya minat warga untuk menerbitkan akta kematian yang dilatarbelakangi oleh berbagai alasan, seperti letak geografis yang jauh, tidak mengetahui syarat dan ketentuan penerbitan akta kematian, dan tidak memiliki keperluan yang mensyaratkan kepemilikan akta kematian. Pada dasarnya aplikasi DESA GISA ini mempermudah masyarakat untuk mengurus akta kematian secara daring melalui kantor desa/kelurahan.

Wilayah Kabupaten Semarang terdiri dari 19 Kecamatan, 27 kelurahan dan 208 desa. Dilihat pada tabel 1.2 diketahui bahwa tidak semua desa/kelurahan di wilayah Kabupaten Semarang telah

menggunakan aplikasi DESA GISA. Pada pemetaan penggunaan aplikasi DESA GISA tercatat 124 desa dan kelurahan yang telah mengakses aplikasi. Perbandingan antara daerah yang belum mengakses dan daerah yang telah mengakses cukup terlihat perbedaan besarnya. Salah satunya seperti Kecamatan Tengaran yang memiliki 15 desa dan kelurahan namun hanya 1 daerah yang telah mengakses DESA GISA. Begitupun dengan daerah Kecamatan Tuntang, Kecamatan Sumowono, Kecamatan Suruh, Kecamatan Kaliwungu, serta kecamatan lain yang daerahnya belum sepenuhnya mengakses DESA GISA.

Dari hasil pengamatan awal pada bulan September 2022 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang diketahui bahwa kualitas pelayanan akta kematian melalui DESA GISA cenderung belum berjalan dengan baik. Salah satunya permasalahan terkait dengan sarana dan prasarana pelayanan penerbitan dokumen seperti laptop dan *printer* yang jumlahnya masih kurang. Kemudian berdasarkan hasil observasi peneliti ketika melaksanakan magang terdapat banyaknya komplain masyarakat terkait dengan keterlambatan penerbitan akta kematian. Proses penerbitan akta kematian yang seharusnya sudah jadi dalam 5 hari, melewati dari hari yang telah tercantum didalam prosedur penerbitan akta kematian. Hal tersebut juga

disebabkan oleh keterbatasan sumber daya manusia atau operator DESA GISA. Disamping itu masih banyak masyarakat yang belum mengetahui bahwa kepengurusan akta kematian bisa melalui DESA GISA yang dikelola oleh desa/kelurahan setempat. Sehingga masih banyak masyarakat yang datang ke kantor Dinas untuk membuat akta kematian.

Permasalahan selanjutnya yaitu petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang yang kurang responsif terhadap keluhan masyarakat pada pelayanan akta kematian melalui aplikasi DESA GISA. Hal tersebut menyebabkan target pencapaian kinerja dalam kepemilikan Akta Kematian di Kabupaten Semarang belum sepenuhnya dapat terealisasi dan menimbulkan ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan yang diselenggarakan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang sebagai penyelenggara pelayanan publik terutama pada urusan administrasi kependudukan sudah menjadi kewajibannya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan sebuah tolok ukur baik atau buruknya pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Mengingat pentingnya isu kesadaran masyarakat dalam kepemilikan dokumen administrasi kependudukan. Pelayanan

yang berkualitas pastinya akan membuat masyarakat percaya terhadap kinerja aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan latar belakang diatas, kualitas pelayanan akta kematian berbasis aplikasi DESA GISA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang dapat dikatakan buruk dengan komponen bukti fisik, jaminan waktu pelayanan akta, hingga daya tanggap petugas masih kurang. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mampu untuk menganalisis kualitas pelayanan akta kematian berbasis aplikasi DESA GISA dan menganalisis faktor pendukung dan penghambatnya, guna menjawab pertanyaan penelitian mengapa kualitas pelayanan akta kematian berbasis aplikasi DESA GISA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang belum optimal sehingga penelitian Kualitas Pelayanan Akta Kematian Berbasis Aplikasi DESA GISA (Gerakan Indonesia Sadar Adminduk) di Disdukcapil Kabupaten Semarang penting untuk dilakukan.

RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana kualitas pelayanan akta kematian berbasis aplikasi DESA GISA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang ?
2. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat kualitas pelayanan akta

kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang ?

TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan akta kematian berbasis aplikasi DESA GISA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.
2. Untuk menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat kualitas pelayanan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

1. Administrasi Publik

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, atau negara. George J. Gordon, dalam (Syafiie, 2010) mendefinisikan administrasi publik sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perorangan yang berkaitan dengan pelaksanaan atau penerapan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan-badan legislatif, eksekutif serta peradilan. Sedangkan menurut R.C Chandler dan J.C. Plano dalam (Keban, 2014), administrasi publik merupakan proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola

(*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

2. Manajemen Publik

Manajemen publik adalah ilmu dan seni yang berkaitan dengan proses dan upaya pengaturan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya supaya dapat memaksimalkan pemanfaatannya secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan tertentu yang di dalamnya terdapat kepentingan publik. Menurut Nor Ghofur (2014) memiliki pandangan bahwa manajemen publik sama dengan manajemen pemerintah, memiliki tujuan yang berkaitan dalam melaksanakan perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan terhadap pelayanan kepada masyarakat. Pendapat lain mengenai manajemen Publik dikemukakan oleh Shafritz dan Russel dalam (Kebab, 2008:93) menjelaskan manajemen publik adalah seseorang yang melakukan upaya untuk mengawasi operasi organisasi dan penggunaan sumber daya (orang dan peralatan) untuk memenuhi tujuan organisasi.

3. Pelayanan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau

uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:4) definisi pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

4. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Goetsch dan Davis dalam (Tjiptono, 2005) kualitas didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Zeithaml dalam (Hardiyansyah, 2011) ada lima dimensi kualitas yang menentukan kualitas pelayanan; *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Namun dalam perkembangan selanjutnya Parasuraman sampai pada kesimpulan bahwa kesepuluh dimensi kualitas

pelayanan tersebut dirangkum menjadi lima dimensi yaitu :

- a. *Tangible* atau bukti fisik adalah kemampuan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Hal yang dimaksud adalah fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan.
 - b. *Reliability* atau kehandalan adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
 - c. *Responsiveness* atau tanggapan adalah suatu kerelaan untuk membantu pengguna layanan dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.
 - d. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas penyediaan layanan dalam menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan.
 - e. *Emphaty* adalah kemampuan memberikan perhatian yang tulus kepada pengguna layanan secara individu.
5. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat
- Menurut Albert dan Zemke dalam (Subarsono, 2005) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan hasil interaksi berbagai faktor. Interaksi

faktor tersebut yang akan menentukan keberhasilan manajemen dan kinerja organisasi penyelenggara pelayanan. Faktor tersebut antara lain :

- a. Faktor Strategi
Dalam sebuah pelayanan strategi merupakan upaya atau berbagai cara yang akan dilakukan oleh sebuah organisasi dalam memberikan pelayanan agar dapat berjalan sesuai dengan tujuan.
- b. Faktor Sistem
Sistem merupakan prosedur, metode, dan proses yang saling berkomunikasi dan digunakan oleh organisasi penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada penerima layanan. Sebuah sistem dapat menentukan pelayanan berjalan dengan baik atau sebaliknya.
- c. Faktor Sumber Daya Manusia
Sumber daya manusia atau dalam pelayanan publik adalah tenaga kerja atau pegawai dalam suatu organisasi. Sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam mencapai keberhasilan tujuan organisasi, karena sebagai pelaksana dalam memberikan pelayanan dan yang akan berhadapan langsung dengan pelanggan.

d. Faktor Pelanggan
Pelanggan dalam konteks pelayanan publik adalah pihak yang menggunakan jasa pelayanan atau masyarakat yang pernah atau sedang mengajukan permohonan pelayanan publik.

6. Administrasi Publik

Administrasi kependudukan merupakan kewajiban dari pemerintah daerah, adanya administrasi kependudukan akan memudahkan informasi kependudukan yang berfungsi untuk menyusun rencana strategi pembangunan. Adanya administrasi kependudukan dapat mempertegas pentingnya penduduk dalam memahami kepentingnya administrasi kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang merupakan salah satu instansi pemerintahan yang mana tujuannya untuk mempermudah masyarakat dalam kepengurusan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan tersebut berupa kepengurusan KTP, KIA, KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, dan Akta Perceraian.

7. Akta Kematian

Akta kematian adalah sebagai pembuktian sah kematian seseorang yang dikeluarkan oleh Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil. Jangka waktu pendaftaran paling lambat adalah 30 (tiga puluh) hari kerja sejak meninggal dunia, kecuali bagi warga negara asing, jangka waktu paling lambat adalah 10 (sepuluh) hari kerja setelah hari kematian. Kegunaan akta kematian ini adalah untuk persyaratan pengurusan pembagian waris, baik bagi isteri atau suami maupun anak. Bagi janda atau duda (terutama bagi Pegawai Negeri) diperlukan sebagai syarat dalam menikah lagi. Diperlukan untuk mengurus pensiun bagi ahli warisnya. Untuk mengurus uang duka, tunjangan kecelakaan, taspen, asuransi dan lain sebagainya. Bagi pemerintah dengan pencatatan kematian diperoleh statistik peristiwa yang dapat digunakan untuk kepentingan pemantauan penyebab kematian, umur harapan hidup, serta penetapan kebijakan pembangunan lainnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Situs penelitian yaitu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan informan adalah teknik purposive sampling. Sumber data pada penelitian ini bersumber dari wawancara, observasi, dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan Akta Kematian Berbasis aplikasi DESA GISA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang

Pelayanan penerbitan akta kematian merupakan salah satu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Akta kematian merupakan salah satu dokumen pencatatan sipil yang wajib dimiliki warga negara sebagai bukti pemberian kepastian hukum terakhir yang diterima oleh warga negara. Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan akta kematian berbasis aplikasi DESA GISA berdasarkan data wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah dilaksanakan kemudian akan dianalisis menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan.

A. *Tangible* (bukti fisik)

Pada penelitian dimensi *tangible* ditemukan bahwa dari sub dimensi kemudahan proses pelayanan akta kematian melalui aplikasi DESA GISA sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan pemohon pelayanan yang cukup datang ke kantor desa/kelurahan membawa persyaratan akta kematian dan mengunggahnya melalui aplikasi DESA GISA, dan untuk alur proses pelayanan

dapat diakses melalui platform resmi milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. Selanjutnya untuk sub dimensi kelengkapan sarana dan prasarana masih kurang baik, hal ini dibuktikan dengan kurangnya sarana prasarana penunjang aplikasi DESA GISA seperti laptop dan printer, serta akses internet yang kurang memumpuni. Kemudian pada sub dimensi kedisiplinan petugas sudah baik ditinjau dari segi ketepatan waktu kedatangan petugas dan penampilan petugas yang sudah rapi sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. Berdasarkan ketiga sub dimensi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa dimensi *tangible* pada kualitas pelayanan akta kematian berbasis aplikasi DESA GISA belum maksimal.

B. *Reliability* (kehandalan)

Pada penelitian dimensi *reliability* yang diukur dengan sub dimensi kemampuan alat bantu secara keseluruhan alat-alat bantu penunjang aplikasi DESA GISA sudah cukup memumpuni meskipun masih terbatas jumlahnya. Selanjutnya untuk sub dimensi kecermatan petugas dilihat dari hasil kecermatan petugas sudah baik, sebab sebelum akta kematian sampai ditangan pemohon, akta tersebut telah melalui proses *quality control* untuk meminimalisir kesalahan pada akta kematian. Kemudian sub dimensi standar prosedur pelayanan

sudah jelas, masyarakat dapat mengakses standar prosedur, pada platform resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. Sehingga masyarakat dapat menilai pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar prosedur pelayanan akta kematian atau belum. Berdasarkan ketiga sub dimensi tersebut dapat dinyatakan bahwa dimensi *reliability* pada kualitas pelayanan akta kematian berbasis aplikasi DESA GISA sudah baik.

C. Responsiveness (daya tanggap)

Penelitian pada dimensi *responsiveness*, diketahui pada sub dimensi respon petugas terhadap pemohon pelayanan masih kurang baik, hal tersebut tercermin pada petugas tidak langsung menanyakan keperluan pemohon dan petugas yang sibuk dengan urusan pribadinya sehingga tidak menanggapi permohonan pelayanan, sehingga pelayanan berlangsung dengan lambat. Kemudian pada sub dimensi respon petugas terhadap permasalahan pada aplikasi sudah baik, ketika terdapat permasalahan ketika menjalankan aplikasi DESA GISA petugas langsung tanggap untuk mengatasi permasalahan tersebut. Berdasarkan kedua sub dimensi tersebut dapat dinyatakan bahwa dimensi *responsiveness* pada kualitas pelayanan akta kematian berbasis aplikasi DESA GISA belum maksimal.

D. Assurance (jaminan)

Penelitian pada dimensi *assurance*, diketahui bahwa pada sub dimensi kepastian waktu dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang telah memberikan kepastian waktu. Hal ini dibuktikan dengan pemberian kertas bukti tanda terima pendaftaran online yang didalamnya termuat tanggal pengambilan akta jadi. Kemudian untuk sub dimensi kepastian mendapatkan pelayanan, kepastian telah diberikan dengan pelayanan akta melalui aplikasi DESA GISA tanpa batasan kuota. Seluruh masyarakat dapat mengajukan pelayanan tanpa khawatir akan kehabisan kuota, pemohon pelayanan akta akan tetap dilayani selama masih pada lingkup jam pelayanan kantor. Berdasarkan kedua sub dimensi tersebut dapat dinyatakan bahwa dimensi *assurance* pada kualitas pelayanan akta kematian berbasis aplikasi DESA GISA sudah baik.

E. Empathy (empati)

Penelitian pada dimensi *empathy*, diketahui pada sub dimensi sikap sopan dan ramah, petugas dalam memberikan pelayanan sudah bersikap sopan dan ramah. Hal ini didasari pada budaya 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun) yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. Kemudian pada sub dimensi tidak diskriminatif, petugas dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat sudah menerapkan sikap tidak diskriminatif. Hal ini dibuktikan dengan petugas yang melayani pemohon pelayanan tidak membedakan dan sesuai dengan antrian. Petugas juga tidak memberikan hak istimewa kepada orang-orang tertentu, seluruh pemohon pelayanan akan mendapatkan porsi yang sama besarnya. Berdasarkan kedua sub dimensi tersebut dapat dinyatakan bahwa dimensi empathy pada kualitas pelayanan akta kematian berbasis aplikasi DESA GISA sudah baik.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Akta Kematian Berbasis Aplikasi DESA GISA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang

Penyelenggaraan pelayanan akta kematian berbasis aplikasi DESA GISA tidak terlepas dari faktor yang mendukung berjalannya pelayanan dan faktor yang menjadi penghambat pelayanan.

A. Faktor Pendukung

Dalam penyelenggaraan pelayanan akta kematian berbasis DESA GISA tidak luput dari adanya faktor-faktor yang mendukung penyelenggaraan pelayanan. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan teori dari Albert dan Zemke dalam (Subarsono, 2005) peneliti menemukan 3 (tiga) faktor yang menjadi pendorong penyelenggaraan pelayanan

akta kematian berbasis aplikasi DESA GISA, yaitu sebagai berikut :

Faktor pelaksanaan pelayanan sesuai dengan prosedur

Suatu sistem akan berjalan baik jika setiap elemen didalamnya mampu menjalankan tugas dengan baik dan benar. Sebagai suatu kesatuan sistem dari pelayanan, faktor pelaksanaan pelayanan sesuai dengan prosedur menjadi faktor pendukung dalam keberhasilan pelayanan akta kematian melalui aplikasi DESA GISA. Setiap pelayanan tentu memiliki prosedur atau aturannya masing-masing. Dalam proses pelayanan, petugas mampu melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur pelayanan akta kematian yang berlaku.

Faktor kemampuan petugas dalam menjalankan aplikasi

Sumber daya manusia merupakan elemen paling penting dalam sebuah penyelenggaraan pelayanan publik. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan juga dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang berkualitas pula. Oleh sebab itu faktor kemampuan petugas dalam menjalankan aplikasi faktor pendorong keberhasilan pelayanan akta kematian melalui aplikasi DESA GISA. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang telah menyiapkan petugas yang mampu menjalankan aplikasi sebagaimana fungsi layanannya.

Faktor pemahaman masyarakat pada prosedur pelayanan

Pelanggan dalam pelayanan publik adalah masyarakat pengguna pelayanan. Masyarakat sebagai pihak yang dilayani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang juga andil dalam keberhasilan penyelenggaraan pelayanan akta kematian berbasis aplikasi DESA GISA. Oleh sebab itu faktor pemahaman masyarakat pada prosedur pelayanan menjadi faktor pendorong keberhasilan pelayanan akta kematian melalui aplikasi DESA GISA. Pemahaman prosedur pelayanan akta kematian wajib dimiliki oleh masyarakat, terlebih sekarang informasi terkait prosedur pelayanan mudah diakses untuk membantu masyarakat memahami prosedur dan meminimalisir kesalahpahaman.

B. Faktor Penghambat

Penyelenggaraan pelayanan akta kematian melalui aplikasi DESA GISA juga memiliki faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, peneliti menemukan 2 (dua) faktor yang menjadi faktor penghambat penyelenggaraan pelayanan akta kematian melalui aplikasi DESA GISA, yaitu sebagai berikut :

Faktor belum optimalnya pengenalan aplikasi kepada masyarakat

Pada dasarnya upaya mengenalkan aplikasi DESA GISA kepada masyarakat telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang seperti sosialisasi, penyebaran brosur, dan pemasangan spanduk. Namun disayangkan karena sosialisasi yang diadakan di setiap kecamatan hanya mengundang perwakilan dari tiap kantor desa/kelurahan, sehingga masyarakat tidak mengetahui informasi aplikasi DESA GISA secara langsung. Disisi lain pemberian informasi aplikasi DESA GISA melalui bosur, juga tidak optimal sebab brosur tersebut hanya ditemukan di kantor dinas.

Faktor keterbatasan sumber daya manusia

Sumber daya manusia yang berkualitas menjadi faktor pendukung penyelenggaraan pelayanan publik. Namun apabila sumber daya manusia tersebut ada dengan jumlah yang terbatas akan menghambat jalannya penyelenggaraan pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan akta kematian berbasis aplikasi DESA GISA hanya terdapat 1 (satu) orang petugas yang melayani pengajuan dan pengambilan akta. Apabila dalam kondisi ramai, petugas akan kewalahan dalam memberikan pelayanan karena hanya seorang diri.

KESIMPULAN

1) Kualitas pelayanan akta kematian berbasis aplikasi DESA GISA di

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang

a. Dimensi *Tangible*

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dimensi *tangible* pada penelitian kualitas pelayanan akta kematian berbasis DESA GISA masih belum berjalan dengan baik. Hal tersebut disebabkan oleh masih kurangnya jumlah sarana dan prasarana penunjang aplikasi DESA GISA seperti laptop dan printer, serta akses internet yang kurang memumpuni.

b. Dimensi *Reliability*

Dimensi *reliability* dalam penelitian kualitas pelayanan akta kematian berbasis DESA GISA sudah baik. Dengan pengukuran menggunakan 3 (tiga) sub dimensi yaitu kemampuan alat bantu pelayanan, kecermatan petugas, dan standar prosedur pelayanan yang jelas telah menunjukkan hasil yang sudah baik.

c. Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* dalam penelitian kualitas pelayanan akta berbasis aplikasi DESA GISA menunjukkan hasil yang belum baik. Hal ini dikarenakan pada sub respon petugas terhadap pemohon pelayanan yang menunjukkan hasil

yang kurang baik. Petugas tidak langsung menanyakan keperluan pemohon dan sibuk dengan urusan pribadinya sehingga pelayanan berjalan lambat.

d. Dimensi *Assurance*

Dimensi *assurance* dalam penelitian kualitas pelayanan akta berbasis aplikasi DESA GISA menunjukkan hasil yang sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan pengukuran menggunakan 2 (dua) sub dimensi yaitu kepastian waktu dan kepastian mendapatkan pelayanan telah menunjukkan hasil yang sudah baik.

e. Dimensi *Empathy*

Dimensi *empathy* dalam penelitian kualitas pelayanan akta berbasis aplikasi DESA GISA menunjukkan hasil yang sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan pengukuran menggunakan 2 (dua) sub dimensi yaitu sikap sopan dan ramah dan tidak diskriminatif yang menunjukkan hasil yang sudah baik.

2) Faktor pendukung dan faktor penghambat kualitas pelayanan akta kematian berbasis aplikasi DESA GISA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang

Berdasarkan hasil analisis ditemukan 3 (tiga) faktor yang menjadi faktor

pendorong penyelenggaraan pelayanan akta kematian berbasis aplikasi DESA GISA, yaitu :

- a. Faktor pelaksanaan pelayanan sesuai dengan prosedur
- b. Faktor kemampuan petugas dalam menjalankan aplikasi
- c. Faktor pemahaman masyarakat pada prosedur pelayanan

Adapun 2 (dua) faktor yang menjadi faktor penghambat penyelenggaraan pelayanan akta kematian melalui aplikasi DESA GISA, yaitu :

- a. Faktor belum optimalnya pengenalan aplikasi kepada masyarakat
- b. Faktor keterbatasan sumber daya manusia

SARAN

1. Kualitas pelayanan penerbitan akta kematian berbasis aplikasi DESA GISA pada dimensi *tangible* dan *responsiveness* menunjukkan hasil yang belum optimal, oleh karena itu saran yang dapat diberikan yakni :
 - a. Upaya untuk melengkapi sarana dan prasarana penunjang pelayanan berbasis aplikasi DESA GISA, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada masyarakat.

- b. Terkait dengan kurangnya responsivitas petugas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang dapat memberikan teguran atau sanksi kepada petugas yang tidak fokus dan lebih mementingkan urusan pribadi saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Saran yang dapat diberikan pada faktor penghambat dalam kualitas pelayanan akta kematian berbasis aplikasi DESA GISA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang, yakni :

- a. Pengoptimalan upaya pengenalan aplikasi DESA GISA, terlebih pada pengadaan sosialisasi kepada masyarakat dan penyebaran brosur agar penggunaan aplikasi DESA GISA dapat menyeluruh disetiap desa/kelurahan yang ada di Kabupaten Semarang.
- b. Diperlukan pengadaan pelatihan untuk menunjang petugas dalam meningkatkan kemampuan dan pengetahuan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator,

- dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik ; Konsep, Teori dan Isu / Edisi 3*. Yogyakarta: Gava Media.
- Subarsono. (2005). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Syafiie, I. K. (2010). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Thoha, M. (2008). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Tjiptono, F. (2005). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Winarsih, R. d. (2005). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Chapter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Jurnal :
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. In *Gava Media*.
- Hasyim, M. H., Purnamasari, H., & Priyanti, E. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(2), 365–370.
- Hidayattullah, B. H. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Wonocolo Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2), 734–739.
- Katili, A. Y. (2020). Pelaksanaan Penerbitan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 4(1), 15–22.
- Komarudi, D., Isnaini, I., & Hartono, B. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(1), 240–251.
- Maisyarah, S. (2019). Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar Tahun 2019. *As Siyasah*, 4(2), 46–53.
- Novrizal, R., & Jumiati. (2021). Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(4), 36–43.
- Rochmah, F., Sakir, & Abhipraya, F. A.

- (2021). Efektifitas Jogja Smart Service Dalam Pelayanan Kependudukan Ditengah Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 14(2), 66–77.
- Rudiansyah, Y. A., Argenti, G., & Febriantini, K. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Masa Pandemi Covid 19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Jurnal Kinerja*, 18(4), 513–520.
- Safitri Indryani, & dkk. (2021). KUALITAS PELAYANAN DALAM PENERBITAN AKTA KEMATIAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA CIREBON. *Ilmiah Publika*, 10(1), 186–196.
- Sholihah, M. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Lumajang. *Majalah Ilmiah Dian Ilmu*, 21(1)<https://doi.org/10.37849/midi.v21i1.241>
- Tuju, M., Kimbal, M., & Mantiri, M. (2017). KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN MINAHASA SELATAN (Suatu Studi Tentang Pelayanan Akta Kelahiran). *Jurnal Eksekutif*, 2(2), 1–12.
- Wati, H. M., & Sukmana, H. (2022). Analysis of The Quality of Population Administration Services : Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan. *UMSIDA*, 20, 1–7.
- Website Internet :
- Peta Administrasi kabupaten Semarang*. (2019). Dalam <https://neededthing.blogspot.com/2019/05/peta-administrasi-kabupaten-semarang.html>. Diunduh pada tanggal 29 Agustus 2022 pukul 18.30 WIB
- Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang* (2019). Dalam <http://dukcapil.semarangkab.go.id/profil/bagan-struktur-organisasi>. Diunduh pada tanggal 29 Agustus 2022 pukul 18.40 WIB.