

**PENERAPAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS
ONLINE
(Studi Tentang Akta Kematian Pada Kantor Desa Oro Oro Ombo Kecamatan Batu
Kota Batu)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik



**Disusun Oleh :
DOVAN WADU LEDE
NIM: 2019210004**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
MALANG
2023**

RINGKASAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui secara langsung bagaimana penerapan pelayanan administrasi kependudukan berbasis internet di Kantor Desa Oro Oro Ombo Kecamatan Batu Kota Batu berjalan, serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan ini. Pelayanan publik merupakan perihal, cara, proses dan usaha untuk melayani orang banyak yang dilakukan oleh pemberi pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang dalam hal ini maka pelayanan merupakan kewajiban dari para pemberi pelayanan dan juga hak yang harus dimiliki oleh penerima pelayanan. Metode penelitian ini adalah metode kualitatif. Sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Wawancara, observasi, dan dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* untuk menemukan informan. Teknik analisis data yang digunakan termasuk pengumpulan data, pengurangan data, penyampaian data, dan kesimpulan atau verifikasi..

Hasil penelitian Mengetahui bahwa penerapan pelayanan administrasi kependudukan berbasis *online* sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari 6 standar pelayanan, yaitu: 1) Prosedur, bahwa pelayanan akta kematian berbasis *online* di Desa Oro Oro Ombo melalui Prosedur yang sederhana. 2) Waktu penyelesaian, bahwa waktu yang diperlukan yaitu 10-60 menit. 3) Biaya Pelayanan, tidak ada biaya dalam penerbitan akta kematian. 4) Produk Pelayanan, produk pelayanan yaitu akta kematian yang dicetak pada kertas A4 dan beratnya 80 g. 5) Sarana & prasarana, yaitu komputer, ruang tunggu, kursi, dan wifi. 6) Kompetensi Petugas, kompetensi petugas sudah memadai. Diketahui bahwa Faktor pendukung dan faktor penghambat Penerapan pelayanan administrasi kependudukan berbasis online: Pertama, Faktor pendukung diantaranya yaitu: prosedur yang sederhana, alat komputer dan kompetensi petugas. Kedua, Faktor penghambat yaitu: faktor penghambat internal yaitu server dan wifi yang sering error sedangkan faktor penghambat eksternalnya yaitu kurangnya berkas permohonan yang disediakan oleh pemohon.

Kata kunci: Administrasi Kependudukan, Akta Kematian, Pelayanan *Online*.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu bentuk pengabdian negara terhadap warganya adalah pelayanan publik. Seiring dengan perkembangan kehidupan dan kebutuhan manusia yang semakin kompleks, pelayanan berkualitas tinggi diwajibkan. Pelayanan publik merupakan perihal, cara, proses dan usaha untuk melayani orang banyak yang dilakukan oleh pemberi pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang dalam hal ini maka pelayanan merupakan kewajiban dari para pemberi pelayanan dan juga hak yang harus dimiliki oleh penerima pelayanan (Raharjo, 2022). Serangkaian atau aktivitas yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi melalui prosedur, sistem, dan metode tertentu disebut pelayanan dengan tujuan memenuhi kebutuhan orang lain (Masdar, Asmorowati dan Irianto 2009). Salah satu kebutuhan masyarakat pada administrasi kependudukan yaitu pengurusan akta kematian untuk ahli waris, dan penetapan status janda/duda.

Pelayanan Administrasi Kependudukan sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Administrasi Kependudukan merupakan suatu kegiatan atau rangkaian yang menata, menertibkan dan menerbitkan data atau dokumen penduduk melalui proses registrasi penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk. Administrasi Kependudukan berkaitan dengan segala masalah kependudukan, seperti pendaftaran penduduk, pengelolaan data kependudukan, dan pencatatan sipil. Adapun hal-hal yang terdapat dalam administrasi administrasi kependudukan, termasuk kartu keluarga, kartu tanda penduduk, akta kelahiran, akta kematian, dan pencatatan perkawinan. Undang-Undang tentang Administrasi Kependudukan Nomor 23 Tahun 2006, yang kemudian diubah menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, memberikan landasan hukum bagi penyelenggara administrasi kependudukan untuk mengatur dan membangun sistem yang

menggambarkan reformasi administrasi kependudukan. Pada pelayanan administrasi kependudukan harus dilakukan berdasarkan standar pelayanan. Terdapat 6 Standar pelayanan publik seperti prosedur, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana & prasarana dan kompetensi petugas (Mukaron & Laksana 2018). Kenyataan yang terjadi di lapangan bahwa masih banyak orang yang mengeluh tentang pelayanan publik yang diberikan oleh instansi, seperti prosedur yang berbelit-belit, biaya yang tinggi, jangka waktu penyelesaian yang tidak pasti, persyaratan yang tidak transparan, dan sikap pemerintah yang kurang responsif, yang menghasilkan kesan buruk tentang aparatur pemerintah (Mulyadi dalam Katrina & Nanang, 2019: 43).

Pelayanan administrasi kependudukan yang disebut Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) berfungsi untuk menyusun sistem administrasi kependudukan di Indonesia dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. SIAK merupakan pelayanan berbasis web yang dibangun berdasarkan prosedur dan menggunakan standar khusus yang bertujuan untuk menata sistem administrasi kependudukan secara tertib dan membantu petugas dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan (Firmanza, 2010:409). Sistem Informasi Pengelolaan Kependudukan (SIAPK) adalah transformasi dari Sistem Manajemen Informasi Kependudukan (SIMDUK) pada tahun 1995 dan Sistem Informasi Registrasi Penduduk (SIREP) pada tahun 2000. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Pasal 18 ayat 2 huruf (f) menyebutkan bahwa “penugasan kepada Desa atau yang disebut nama lain untuk menyelenggarakan sebagian urusan Administrasi Kependudukan”. Dengan demikian, desa memiliki tugas atau wewenang untuk memberikan beberapa layanan administrasi kependudukan melalui sistem yang terbaru.

Dalam bidang administrasi kependudukan, covid-19 memberikan dampak dimana angka kematian yang tinggi menyebabkan tingginya pula kebutuhan masyarakat untuk

mengurus akta kematian, termasuk pada Kota Batu yaitu desa Oro Oro Ombo. Angka kematian secara nasional 1,49 juta orang di seluruh dunia, dengan 17,199 orang di Indonesia pada tahun 2020. Hal ini disebabkan oleh covid-19 dan faktor lainnya. Sedangkan tingkat kematian di Provinsi Jawa timur melebihi provinsi lainnya, sebab sampai 30 Juni 2021, provinsi paling timur Pulau Jawa tersebut melaporkan 91.364 kematian, menurut data Dukcapil Kementerian Dalam Negeri (Databoks, 2021). Jumlah angka kematian di Kecamatan Batu per tahun 2020 berjumlah 602 jiwa dan jarak tempuh dari Desa Oro Oro Ombo ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu berjarak 6,1 km yang mengakibatkan masyarakat enggan untuk mengurus akta kematian (Batukota, 2022). Kebutuhan administrasi kependudukan secara lokal (Desa Oro Oro Ombo) sangat diperlukan karena tingginya angka kematian disebabkan oleh covid-19 yang lalu, menurut informasi dari Sekretaris Desa Oro Oro Ombo, pada wawancara pra-riset bulan September 2022 di Kantor Desa Oro Oro Ombo.

Pemerintah Kota Batu memiliki Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2018 Pasal 43 mengenai penyelenggaraan administrasi kependudukan. Peraturan ini menjelaskan penyelenggara administrasi kependudukan dengan sistem SIAK dalam rangka memenuhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Namun dengan perkembangan era modern saat ini penerapan pelayanan berbasis *online* merupakan hal paling penting dalam pelayanan administrasi kependudukan. Layanan publik diberikan sebagian besar oleh pemerintah berbasis *online*. Dalam dunia pemerintahan, pelayanan berbasis *online* harus diterapkan agar masyarakat lebih mudah mendapat informasi maupun mengurus keperluan. Pelayanan berbasis *online* di Kota Batu dikenal dengan aplikasi APEL Batu (Aplikasi Pelayanan Buat Administrasi Terpadu) ini dibuat untuk membantu masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan, salah satunya adalah akta kematian. Pelayanan ini sudah digunakan sejak bulan Agustus 2022 di beberapa desa di

Kota Batu salah satunya adalah Desa Oro Oro Ombo. Dengan adanya inovasi ini, akan dapat menghematkan biaya serta waktu dari masyarakat Desa Oro Oro Ombo dalam mengurus administrasi kependudukan. Namun disisi lain, terdapat permasalahan seperti ketidakjelasan waktu penyelesaian pelayanan sehingga masyarakat dibuat menunggu akta kematian dengan waktu yang cukup lama. Permasalahan ini diperoleh berdasarkan informasi yang disampaikan oleh Sekretaris Desa Oro Oro Ombo pada bulan Agustus 2022. Berdasarkan permasalahan akta kematian yang terjadi di Desa Oro Oro Ombo tersebut, Penulis tertarik untuk meneliti dengan judul : **“Penerapan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis *Online* (Studi Tentang Akta Kematian Pada Kantor Desa Oro Oro Ombo Kecamatan Batu Kota Batu)**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan administrasi kependudukan yang disediakan melalui internet dapat diterapkan di Kantor Desa Oro Oro Ombo?
2. Apa saja faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan layanan berbasis internet di Kantor Desa Oro Oro Ombo?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan pelayanan administrasi kependudukan berbasis internet di Kantor Desa Oro Oro Ombo.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat penerapan berbasis internet di Kantor Desa Oro Oro Ombo.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat akademis dan praktis.

a. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini untuk Pemerintah Desa Oro Oro Ombo agar dapat memberikan masukan mengenai penerapan pelayanan akta kematian berbasis *online*.

b. Manfaat Akademis

Manfaat akademis dari penelitian ini sebagai kontribusi pemikiran dan ilmu pengetahuan di bidang pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Dasmadi. 2022. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: CV Aneka Pustaka Multimedia.
- Fulthoni, Arianingtyas R, Aminah S, Sihombing, U. Parulian. 2009. *Memahami Kebijakan Administrasi Kependudukan*. Jakarta : PT. The Indoneisan Legal Resource Center.
- Ahmad L & Munawir. 2018. *Sistem Informasi Manajemen*. Aceh: Lembaga Komunitas Informasi Teknologi Aceh (KITA).
- Firmanza. 2010. *Persaingan, legitimasi kekuasaan, dan marketing politik*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia Anggota IKAPI DKI.
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Masdar, S., Asmorowati, S. and Irianto, J., 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Pelayanan Publik*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Miles, B. M., Huberman, A. M dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis A Methods Source Book. Third Edition. Arizona State University, America*.
- Moleong, L. J. 2014. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Z & M. W. Laksana. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Raharjo, M.M.I., 2022. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Dhae K.I.D.D. Yosefina, Kamari J Klaasvakumok. 2022. *Sistem Informasi Manajemen*. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi
- Rahman, M., 2017. *Ilmu administrasi* (Vol. 1). Makasar: CV. Sah Media.

Jurnal

- Alfrida, M. R. dan Astuti, R. S. (2020). Karakteristik Inovasi E-Service Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian). *Journal Of Publik Policy Management Review*, 8 (4), hal.10-12. Diakses dari <http://ejournal3.undip.ac.id>. Tanggal 5 Desember 2022.
- Jenanu, K., & Bagus, N. (2019). Program inovasi GAMPIL (gesit, aktif, merakyatnya dispendukcapil) dalam meningkatkan kualitas pelayanan akta kematian (studi pada

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 8(2), 42-47. Di akses dari <https://publikasi.unitri.ac.id>. Tanggal 5 desember 2022

Melinda Mona, Dkk. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online* (PADUKO) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. *Jurnal Administrasi Publik*, 19 (2), hal 204.

Ginting, Y. W. (2020). Inovasi Pelayanan Akta Kematian Melalui Website Di Disdukcapil Kota Binjai Provinsi Sumatera Utara. Hal.7-9. Diakses dari <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/11581>. Tanggal 5 Desember 2022.

Prawira, B. M.(2020). Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kematian Melalui aplikasi *Online* Alpukat Betawi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta. Hal.8-12. Diakses dari <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/11694>. Tanggal 5 Desember 2022

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik .

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan,

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Prinsip Pelayanan Publik

Halaman Website/Internet

Batukota. (2020, 27, April) Jumlah kelahiran dan kematian menurut Kecamatan di Kota Batu.

Diakses pada 05 Desember 2022, dari <https://batukota.bps.go.id/>

Databoks. (2021, 06, September) 10 Provinsi Dengan Kematian Terbanyak. Diakses pada 05 Desember 2022, dari <https://databoks.katada.co.id/datapublish/>