

Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kematian Melalui Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang

Tri Inka Indra Utama

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta
inkautama3@gmail.com

Nida Handayani

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta
nida.handayani@umj.ac.id

Abstract. *In making death certificates, the Tangerang City Dukcapil Department provides services for making death certificates through Sobat Dukcapil to make it easier for the people of Tangerang City to process population documents, but with the existence of the Sobat Dukcapil application there are still problems regarding the system which is hampered, the lack of public understanding of using the Sobat Dukcapil application so that the service in making deeds death through dukcapil friends is still not effective. The purpose of this research is to determine and analyze the quality of service in making death certificates through Sobat Dukcapil at the Tangerang City Population and Civil Registration Service. The data collection techniques used are interview, observation and documentation techniques. Using Potter's theory (2003), namely the theory of service quality which has 6 indicators, the first is Appropriate and Relevant, the second indicator is Available and Affordable, the third indicator Can guarantee a sense of justice, the fourth indicator is Acceptable, the fifth indicator is Economical and Efficient, the sixth indicator is Effective. The results of the research from 6 indicators concluded that the indicators were appropriate and relevant because the presence of dukcapil friends could make it easier for people to submit requests for death certificates, only there were problems in the server error section. The available and affordable indicator concludes that it is still not affordable because there are still technical problems because the Android and iOS based ones are still temporarily deactivated and are still in the process of system maintenance. Indicators can guarantee a sense of justice that does not differentiate between certain groups, all are equally open and provide justice for society. Acceptable indicators conclude that the technical method is very easy to process on time, sometimes there are still some who don't understand how to use it. The economic and efficient indicators conclude that it is still not economical because registration of death certificates is still done offline. The effective indicator concludes that it is still not said to be effective because there are still problems with the system server still being maintained so that it becomes a technical obstacle.*

Keywords: *Quality, Service, Dukcapil Friends, Death Certificate*

Abstrak. Dalam pembuatan akta kematian disdukcapil kota Tangerang mengeluarkan pelayanan pembuatan akta kematian melalui sobat dukcapil untuk mempermudah masyarakat kota Tangerang dalam mengurus dokumen kependudukan tetapi dengan adanya aplikasi sobat dukcapil masih terdapat permasalahan mengenai sistem terkendala, kurangnya masyarakat dalam pemahaman menggunakan aplikasi sobat dukcapil sehingga pelayanan dalam pembuatan akta kematian melalui sobat dukcapil masih belum efektif. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kematian Melalui Sobat Dukcapil Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Menggunakan teori Potter (2003) yaitu teori kualitas pelayanan yang memiliki 6 indikator pertama Tepat dan Relevan, indikator kedua Tersedia dan Terjangkau, indikator ketiga Dapat menjamin rasa keadilan, indikator keempat Dapat diterima, indikator kelima Ekonomis dan Efisien, indikator keenam Efektif. Hasil penelitian dari 6 Indikator menyimpulkan bahwa indikator tepat dan relevan dikarenakan dengan adanya sobat dukcapil itu dapat mempermudah masyarakat dalam mengajukan permohonan akta kematian hanya saja terdapat kendala di bagian server eror. Indikator tersedia dan terjangkau menyimpulkan bahwa masih belum terjangkau dikarenakan masih ada kendala teknis dikarenakan untuk berbasis android dan ios untuk sementara masih di nonaktifkan masih dalam proses pemeliharaan sistem. Indikator dapat menjamin rasa keadilan tidak membeda-bedakan kelompok tertentu semua sama terbuka dan menjadikadilan bagi masyarakat. Indikator dapat diterima menyimpulkan cara teknis sudah sangat mudah prosesnya tepat waktu, terkadang masih ada beberapa yang belum paham dalam penggunaannya. Indikator ekonomis dan efisien menyimpulkan masih belum dikatakan ekonomis dikarenakan untuk pembuatan akta kematian dalam melakukan register masih melalui offline. Indikator efektif menyimpulkan masih belum dikatakan efektif dikarenakan masih terjadinya kendala server sistem masih dalam pemeliharaan sehingga menjadi penghambat secara teknis.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, Sobat Dukcapil, Akta Kematian

PENDAHULUAN

Negara Kesatuan Republik Indonesia berlandaskan Pancasila serta Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pada hakikatnya berkewajiban untuk memberikan perlindungan serta pengakuan terhadap penentuan status individu serta status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk Indonesia. Untuk memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status individu serta status hukum. Peristiwa Penting, antara lain kelahiran, lahir mati, kematian, perkawinan, dan perceraian, termasuk pengangkatan, pengakuan, dan pengesahan anak, serta perubahan status kewarganegaraan, ganti nama dan Peristiwa Penting lainnya yang dialami oleh seseorang merupakan kejadian yang harus dilaporkan karena membawa implikasi perubahan data identitas atau surat keterangan kependudukan serta dampak pada validitas data kependudukan. Kegiatan Administrasi Kependudukan sendiri dilakukan oleh seorang individu mulai dari lahir, selama hidupnya, hingga akhir hayatnya di instansi yang khusus mengurus tentang kependudukan, yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang terdapat di tiap-tiap daerah di Indonesia.

Akta adalah suatu tulisan yang memang dengan sengaja dibuat untuk dijadikan bukti tentang suatu peristiwa penting dan ditanda tangani pihak yang membuatnya. Ada dua jenis akta yang wajib dipenuhi oleh penduduk pada saat pertama kali hadir di dunia dan saat terakhir kali dia berada di dunia (meninggal), yaitu Akta Kelahiran dan Akta Kematian. Akta Kelahiran adalah Bukti Sah mengenai Status dan Peristiwa Kelahiran Seseorang yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. (Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan).

Akta kematian adalah sebagai pembuktian kematian seseorang dan merupakan suatu peristiwa penting. Jangka waktu pendaftaran paling lambat adalah 60 (enam puluh) hari kerja sejak meninggal dunia, kecuali bagi warga Negara asing, jangka waktu paling lambat ialah 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. (Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan).

Beberapa isu permasalahan mengenai administrasi kependudukan yang masih sering ditemui antara lain seperti sulitnya melakukan pengurusan dokumen kependudukan, pembuatan dokumen kependudukan yang sering melewati batas waktu pengurusan, hingga banyaknya pungutan liar dalam proses pengurusan dokumen kependudukan. Walaupun Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah masing-masing sudah melakukan berbagai macam upaya pencegahan dan perbaikan dalam sistem pengurusan dokumen kependudukan, tetapi masih minim ditemukan adanya peningkatan dari upaya perbaikan tersebut.

Contoh ada beberapa permasalahan dikutip dari penelitian Achmad Yulio (2022) dengan Judul Inovasi Pelayanan Sobat Dukcapil Dalam Penerbitan Akta Kematian Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kota Tangerang Provinsi Banten yaitu penggunaan inovasi tersebut masih tergolong rendah dan jarang digunakan oleh masyarakat, serta masih belum inovatif ketika dianalisis menggunakan teori

yang ada. Permasalahan dikutip dari penelitian Ricky Jogiara Tua (2018) Terdapat keluhan dari masyarakat karena petugas PNS disana tidak menunjukkan bentuk keprofesionalannya dalam memberikan pelayanan publik dengan baik kepada masyarakat. Masyarakat mengeluh karena banyak calo yang berada di sana, dan yang menjadi keluhan masyarakat adalah calo tersebut langsung mengurus dengan meminta bantuan orang dalam petugas di sana, tanpa mengikuti prosedur yang ada. Dilihat dari indikator keprofesionalan petugas, kesopanan dan keramahan serta kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang ada di dalam daftar pertanyaan kuesioner kepada responden, responden menilai petugas di Disdukcapil Kota Tangerang kurang sopan dan kurang ramah serta kurang mampu dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang akan melakukan tertib administrasi di Disdukcapil Kota Tangerang.

Penyelenggaraan Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang secara berkesinambungan selalu dalam proses membenahan dan perbaikan, namun upaya tersebut masih menyisakan adanya pelayanan yang belum optimal. Dalam proses pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang dilakukan melalui online dengan aplikasi sobat dukcapil. Tanggapan yang dikutip dari website Sobat Dukcapil pada akun Sujayanto (2020) bahwa sudah datang ke kantor tetap saja proses pembuatan akta kematian harus melalui online. Untuk proses selanjutnya ketika sudah berhasil login maka akan keluar tampilan yaitu terdapat pilihan layanan yang ingin dibutuhkan sesuai dengan kebutuhan permohonan yang ingin diajukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, adapun layanan yang dibuat pada aplikasi sobatdukcapil.tangerangkota.go.id yaitu pada dashboard pencatatan sipil terdapat menu pilihan salah satunya pembuatan akta kematian.

Dalam membantu dokumen kependudukan dan pencatatan sipil secara tuntas, disdukcapil kota Tangerang mengeluarkan aplikasi Sobat Dukcapil yaitu merupakan aplikasi yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang untuk memudahkan masyarakat Kota Tangerang dalam mengurus Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara online sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor. Tujuan aplikasi Sobat Dukcapil dibuat yaitu menjadikan Aplikasi online untuk masyarakat dalam membantu Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan tuntas, pemohon hanya perlu mendaftar pada aplikasi dan menyiapkan persyaratan yang sudah disiapkan kemudian melakukan Upload Persyaratan selanjutnya Operator Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan Verifikasi berkas yang sudah diupload tersebut jika berkas lengkap dan sesuai maka Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil bisa diambil. Tetapi dengan adanya aplikasi Sobat Dukcapil Kota Tangerang masih terdapat permasalahan dalam penerapan aplikasi Sobat Dukcapil yaitu pada kegunaan aplikasi yang tidak berfungsi sesuai dengan fungsinya, yang diharapkan sebagaimana aplikasi ini dapat berguna untuk mempermudah dalam pembuatan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan cepat dan tuntas, tetapi yang terjadi di masyarakat kota Tangerang aplikasi ini tidak dapat digunakan, terdapat keluhan maupun pengaduan dari masyarakat kota Tangerang melalui penilaian atau ulasan aplikasi tersebut di [googleplaystore](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.sobatdukcapil) yang dikutip dari akun Echimo Scudetto bahwa saat melakukan proses pembuatan akta kematian melalui sobat dukcapil tidak pernah tersambung adanya kendala server sementara untuk melakukan proses pembuatan akta kematian menjadi sulit, dan dikutip pada akun Marlina Sinaga pada tahun 2021 mengalami seperti kendala server eror pada saat upload dokumen persyaratan, dikutip dari akun

Ignatus Nainggolan pada tahun 2022 bahwa dalam proses registrasi sangat lama admin tidak responsive dan bahkan tidak bisa untuk mengakses form akta kematian dikarenakan pada aplikasi selalu terjadinya kendala yang membuat proses pembuatan akta kematian menjadi terhambat. (Penilaian ulasan aplikasi Sobat Dukcapil Kota Tangerang melalui google playstore).

Dari beberapa permasalahan tersebut menyebabkan masyarakat sulit untuk mengurus Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mudah tidak tercapainya indikator sasaran akta kematian disebabkan karena masyarakat yang hanya melakukan pelaporan kematian tanpa memproses pembuatan akta kematian, sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak bisa menindaklanjuti peristiwa kematian tersebut menjadi akta kematian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan hasil analisis dan penelitian ini merupakan informasi dan data fakta langsung yang terdapat di lapangan. serta disesuaikan dengan penggunaan teori yang dikemukakan oleh Potter dalam Supriyono (2003:16). yang menetapkan enam indikator sebagai unsur yang terpenting dalam kualitas pelayanan yaitu tepat dan relevan, tersedia dan terjangkau, dapat menjamin rasa keadilan, dapat diterima, ekonomis dan efisien, efektif. Berikut pembahasan berdasarkan hasil dari wawancara, observasi dan dokumentasi terhadap indikator penelitian :

Tepat dan Relevan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, Untuk mengukur keberhasilan kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang pada indikator tepat dan relevan menurut pandangan Potter artinya pelayanan harus mampu memenuhi profesi harapan dan kebutuhan individu atau masyarakat.

Masih belum maksimal untuk dikatakan tepat dan relevan dikarenakan masih terkendala dalam pemeliharaan sistem nya, memang sebagian sangat mempermudah masyarakat dalam penggunaan pelayanan secara online terutama pada pembuatan akta kematian tersedianya fitur dimana masyarakat bisa mengupload file dokumen dalam pengajuan permohonan online sebagai syarat pembuatan akta kematian melalui sobat dukcapil dandisebelah kiri form sudah lengkap terkait keterangan informasi layanan dan persyaratan apa saja yang harus dilengkapi dalam pembuatan akta kematian, hanya saja masih ada terkendala dalam pemeliharaan sistem kurang tepat dan relevan. Dan ada banyak jenis layanan melalui sobat dukcapil untuk dibagian pencatatan sipil tidak hanya pembuatan akta kematian tetapi ada juga jenis pelayanan akte kelahiran, akta perkawinana, akta pengesahan anak, akta pengangkatan anak. Dan untuk dibagian kependudukan seperti Kartu tanda kependudukan (KTP-el), kartu identitas anak (KIA), Pindah(SKPWNI), dan Kartu Keluarga.

Tersedia dan Terjangkau

Untuk mengukur keberhasilan kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang pada indikator tersedia dan terjangkau menurut pandangan Supriyono artinya nya suatu pelayanan artinya pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapat prioritas.

Pembuatan layanan masih belum terjangkau dikarenakan masyarakat untuk saat ini hanya bisa mengakses layanan tersebut hanya berbasis web saja untuk melalui aplikasi android maupun ios masih dalam perbaikan sehingga sangat terbatas untuk mengaksesnya karena sistem masih dalam

pemeliharaan. Dan itu membuat keterbatasan dalam penggunaan sobat dukcapil sehingga ada beberapa masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan aplikasi mobile sobat dukcapil sekarang harus melalui website yang tampilan memang sedikit berbeda dengan di mobile jadi untuk masyarakat masih bingung untuk menggunakannya terutama untuk pengguna orang tua, untuk saat ini dan untuk dari pihak masyarakat dalam permohonan pembuatan akta kematian memang bisa dilakukan secara online tetapi masih belum terjangkau untuk melakukan tanda tangan register dikarenakan harus datang ke kantor dukcapil secara offline.

Dapat Menjamin Rasa Keadilan

Untuk mengukur keberhasilan kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang pada indikator dapat menjamin rasa keadilan menurut pandangan Potter yang artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama. dari pihak dukcapil maupun masyarakat terkait Dapat menjamin rasa keadilan dalam pelayanan pembuatan akta kematian di Disdukcapil Kota Tangerang melalui sobat dukcapil tidak membeda-bedakan kelompok tertentu semua sama terbuka dan menjadi suatu keadilan bagi masyarakat.

Pelayanan melalui online mendahulukan proses berdasarkan tanggal lapor seperti pelapor yang mengajukan ditanggal 8 tetapi untuk data ditanggal 9 sudah masuk pihak dukcapil akan mendahulukan data yang di tanggal 8 untuk segera diselesaikan selanjutnya baru ditanggal berikutnya, untuk mengamati pelayanan secara langsung memang semua dilayani dengan sama tanpa ada yang membeda-bedakan profesi atau jabatan suatu kelompok dikarenakan masyarakat melakukan permohonan sesuai dengan no antrian yang sudah disediakan terkecuali khusus lansia dan disabilitas dalam pelayanan offline akan diarahkan oleh penjaga di dukcapil karena memang lebih di prioritaskan ada loket khusus untuk antrian cepat.

Dapat Diterima

Untuk mengukur keberhasilan kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang pada indikator dapat diterima menurut pandangan Potter yang artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/cara, kualitas kemudahan, kenyamanan, meyenangkan, dapat di andalkan, tepat waktu, cepat responsive dan manusiawi dari pihak dukcapil maupun masyarakat terkait Dapat diterima kualitas yang baik cara teknis masih belum maksimal belum dikatakan mudah dalam pelayanan pembuatan akta kematian di Disdukcapil Kota Tangerang melalui sobat dukcapil terkadang masih ada beberapa yang belum paham dalam penggunaannya seperti mengupload file dokumen tidak sesuai, hanya saja terkendala dalam sistem nya harus coba berkali-kali untuk mengakses dikarenakan masih dalam pemeliharaan sistem dan saat ini hanya bisa di akses di website saja untuk di aplikasi masih belum bisa digunakan.

Tepat waktu dan responsive bisa dilihat dari pantauan sisi aplikasi bisa dicek untuk berapa lama respon petugas dalam menangani pelayanan melalui sobat dukcapil ada keterangan tanggal dimana masyarakat menginput dan ditanggal kapan petugas mengkonfirmasi dan bisa dilihat semua berkas diproses kurang lebih 2 hari sudah diselesaikan sudah bisa dikatakan tepat waktu cepat dan responsive terkait pelayanan dalam pembuatan akta kematian. Ketika prosedur lebih dari 4 hari biasanya terjadi kendala dari masyarakatnya seperti file dokumen persyaratannya kurang sehingga terjadinya pending ada beberapa masyarakat yang masih belum paham.

Dan untuk upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan sobat dukcapil dengan cara terus melakukan pengembangan-pengembangan agar pelayanan sobat dukcapil berjalan dengan maksimal.

Ekonomis dan Efisien

Untuk mengukur keberhasilan kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang pada indikator ekonomis dan efisien menurut pandangan Potter yang artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau dengan oleh semua lapisan masyarakat. dari pihak dukcapil maupun masyarakat terkait Ekonomis dan Efisien dalam pelayanan pembuatan akta kematian di Disdukcapil Kota Tangerang melalui sobat dukcapil sudah dikatakan efisien dalam permohonan pengajuan pelayanan sudah bisa dilakukan secara online masih belum dikatakan ekonomis dikarenakan masih ada aturan yang ditetapkan bahwa masyarakat dalam pembuatan akta kematian untuk melakukan register masih dengan cara offline.

Melalui penilaian tanggapan dari masyarakat terkait pelayanan melalui sobat dukcapil masih belum bisa dikatakan ekonomis dikarenakan untuk pembuatan akta kematian dalam melakukan register masih melalui offline, dikarenakan masih ada aturan yang ditetapkan bahwa masyarakat dalam pembuatan akta kematian untuk melakukan register masih dengan cara offline memakan waktu dan itu masih dikatakan belum ekonomis sedangkan dalam pembuatan akta kelahiran semuanya bisa dilakukan secara online.

Efektif

Untuk mengukur keberhasilan kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang pada indikator ekonomis dan efisien menurut pandangan Potter yang artinya menguntungkan bagi pengguna dan jasa lapisan masyarakat. dari pihak dukcapil maupun masyarakat terkait Efektif dalam pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang masih belum dikatakan efektif dikarenakan masih terjadinya kendala server sistem masih dalam pemeliharaan sehingga menjadi penghambat secara teknis jaringan server eror dikarenakan dari provider yang gunakan gangguan ataupun listrik yang digunakan, untuk saat ini gangguan masih terkait koneksi provider yang kita gunakan masih bermasalah karna hanya menggunakan 1 jaringan saja tanpa adanya backup jaringan, dan yang diketahui bahwa tujuan menciptakan adanya sobat dukcapil untuk mempermudah masyarakat kota Tangerang untuk mengurus dokumen administrasi secara online dengan mudah, tetapi dengan melalui sobat dukcapil masih belum belum dikatakan efektif dalam pelayanan melalui sobat dukcapil ini sudah dijelaskan dari informan I1 sebagai Koordinator sub pelayanan akta kematian di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Informan I2 sebagai Staff Fungsional Pelayanan Akta Kematian dan informan I3 – I4 sebagai Jabatan Fungsional Tertentu Operator Siak Pelayanan Akta Kematian Disdukcapil Kota Tangerang informan I5 sebagai Analis Data dan Informasi Sobat Dukcapil dan masyarakat kota Tangerang yang melakukan pelayanan melalui sobat dukcapil masih adanya kendala terkait jaringan server eror menjadi penghambat proses pelayanan bukan hanya diaplikasi masih dalam pemeliharaan untuk di website juga terkadang masih ada gangguan.

Bagian pelayanan yang berbeda, tentunya setiap SOP juga berbeda. Seperti salah satu nya SOP Pengadaan barang, pengurus barang menerima daftar permintaan barang dari unit, nanti pengurus barang akan merekap, setelah itu mana barang yang ada di gudang langsung diberikan, tetapi barang yang tidak ada di gudang biasanya dibeli baru pengadaannya. Setiap barang mempunyai penanggung jawab yang berbeda. Sedangkan di Poli Lansia terdapat SOP, seperti salah satunya yaitu pelayanan harus dilakukan di lantai satu. Harus One Whole Service.

Kalau untuk lansia poli setiap hari senin-jum'at buka kecuali pada hari sabtu, karena hari libur. Jadi semua pelayanan dipindahkan ke pelayanan 24 jam yang berada di lantai satu.

Dalam pelayanan online, terdapat SOP yaitu pendaftaran dilakukan melalui aplikasi JakMobile, Jaksehat yang harus didownload terlebih dahulu. Sedangkan SOP pendaftaran secara langsung bisa datang ke puskesmas untuk melakukan pendaftaran, begitu pun dengan pengguna BPJS yang juga diharuskan membawa kartu BPJS. Setiap SOP akan disosialisasikan sesuai dengan keterkaitannya, ketika SOP tersebut berhubungan dengan masyarakat, maka akan disosialisasikan kepada masyarakat. Kalau ada SOP baru yang belum disosialisasikan maka akan diadakan rapat jika terkait semua poli dan diadakan oleh UKP. Jika hanya 1 Poli maka hanya akan disosialisasikan oleh tenaga kesehatan yang bertugas di bagian poli tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa mengenai Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Akte Kematian Melalui Sobat Dukcapil Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang menggunakan teori Potter (2003) yang memiliki 6 (enam) indikator demi menentukan suatu kualitas pelayanan sebagai berikut: 1. Tepat dan Relevan Dalam mengukur kualitas pelayanan melalui indikator tepat dan relevan yang sudah berjalan dalam pembuatan akta kematian menggunakan pelayanan sobat dukcapil semua layanan bisa dilakukan secara online untuk mempermudah masyarakat hanya saja masih ada terkendala dalam pemeliharaan sistem. 2. Tersedia dan Terjangkau Dalam mengukur kualitas pelayanan melalui indikator tersedia dan terjangkau pembuatan layanan masih belum terjangkau dikarenakan masyarakat untuk saat ini hanya bisa mengakses layanan tersebut hanya berbasis web saja masih dalam perbaikan sehingga sangat terbatas untuk mengaksesnya karena sistem masih dalam pemeliharaan. 3. Dapat Menjamin Rasa Keadilan Dalam mengukur kualitas pelayanan melalui indikator dapat menjamin rasa keadilan untuk mengamati pelayanan secara langsung memang semua dilayani dengan sama tanpa ada yang membedakan profesi atau jabatan suatu kelompok dikarenakan masyarakat melakukan permohonan sesuai dengan tanggal lapor yang sudah disediakan. 4. Dapat Diterima Dalam mengukur kualitas pelayanan melalui indikator dapat diterima kualitas yang baik cara teknis dapat diterima masih belum maksimal belum dikatakan mudah dalam pelayanan pembuatan akta kematian di Disdukcapil Kota Tangerang melalui sobat dukcapil terkadang masih ada beberapa yang belum paham dalam penggunaannya seperti mengupload file dokumen tidak sesuai. 5. Ekonomis dan Efisien Dalam mengukur kualitas pelayanan melalui indikator ekonomis dan efisien terkait pelayanan melalui sobat dukcapil masih belum bisa dikatakan ekonomis dikarenakan untuk pembuatan akta kematian dalam melakukan register masih melalui offline. 6. Efektif Dalam mengukur kualitas pelayanan melalui indikator efektif melalui sobat dukcapil masih belum dikatakan efektif dalam pelayanan melalui sobat dukcapil masih adanya kendala terkait jaringan server eror menjadi penghambat proses pelayanan.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang sudah dilakukan, maka didapatkan suatu saran, sebagai berikut: 1. Untuk segera diadakannya jaringan backup agar koneksi provider berjalan dengan baik. Karena masih belum dikatakan efektif dalam pelayanan melalui sobat dukcapil masyarakat kota Tangerang yang melakukan pelayanan melalui sobat dukcapil masih adanya kendala terkait jaringan server eror menjadi penghambat proses pelayanan. 2. Dikoordinasikan terkait regulasi tersebut agar

pembuatan akta kematian semua melalui online agar lebih efektif dan juga ekonomis, dikarenakan masih ada aturan yang di tetapkan bahwa masyarakat dalam pembuatan akta kematian untuk melakukan register masih dengan cara offline dan itu masih dikatakan belum ekonomis. 3. Ditingkatkan lagi kembali terkait sosialisasi salah satunya melalui media sosial agar masyarakat paham dalam pembuatan proses pelayanan sobat dukcapil.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Miles, M . B. (2009). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI-Press.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi. Bandung:PT Remaja Rosdakarya.
- Purnama, N. (2006). *Manajemen Kualitas. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Sampara, L. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan* . Jakarta: STIA LAN Press.
- Schiffman, L. &. (1987). *Consumer Behaviour. New Jersey.*: Prentice Hall Incorporation.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sukandarrumidi. (2006). *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta: Gadjah M ada University Press.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Ofset.
- Winarsih, R. &. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.

Jurnal :

- A. Parasuraman, V. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for M easuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. , "SERVQUAL: A M ultiple-Item S. Vol 64 (1) pp 12-37.
- B, W. (2021). Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Tertib Administrasi Akta Kematian Di Kabupaten Kaur Provinsi Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Nasional* , Vol. 3 No. 2.
- Cronin, B. &. (2001). Some new thoughts on conseptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing*, Vol.65 (July), Pp. 32-46.
- Dede Rika, D. P. (2022). Efektifitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi . *Jurnal Penelitian Sosial dan Politik* , Vol. 11 No. 1.
- Dena Laras, H. W. (2019). Implementasi Program Pembuatan Akta Kematian Di Kecamatan Tugu Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, Volume 8, Nomor 1.
- Desi Tri Wulandari, H. P. (2021). Inovasi Pelayanan Akta Kematian Online M elalui Aplikasi Admindak Online Makin Oke Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo . *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik* , Volume 1, Nomor 2.
- Effendi, G. A. (2022). Peran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh Terhadap Pencatatan Akta Kematian Di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa* , Vol. 6, No.1.
- Karsono. (2007). Peran Variabel Citra Perusahaan, Kepercayaan dan Biaya Perpindahan Yang M emediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen* , Vol.1 Hal 93-110.
- Tua, R. J. (2018). Hukum Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang Di Tinjau Dari Aspek Keprofesionalan Dan Akuntabilitas. *e-journal UAJY*, hal 22-24.

Yulio, A. (2022). Inovasi Pelayanan Sobat Dukcapil Dalam Penerbitan Akta Kematian Pada Masa Pandemi COVID-19 Di Kota Tangerang Provinsi Banten . *eprints.ipdn*, hal 5-6.

Peraturan/Undang-Undang :

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 *Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan*

Website :

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. 2020. Akta Kematian WNI. <https://sobatdukcapil.tangerangkota.go.id/posts/read/Akta%20Kematian%20WNI> (Akses 10 Juli 2022).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. 2021. Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) DISDUKCAPIL Kota Tangerang. https://disdukcapil.tangerangkota.go.id/assets/uploads/informationpublic_20220208_1644305395.pdf (Akses 20 Juli 2022).