

## Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerbitan Akta Kematian Berbasis Online (J-SIP)

Teguh Karya Pamungkas<sup>1</sup>, Siti Nur Kholilah<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Islam Jember, Indonesia

<sup>2</sup> Universitas Islam Jember, Indonesia

\*Corresponding author email: [teguhkaryapamungkas@gmail.com](mailto:teguhkaryapamungkas@gmail.com) [sitinurkholilah@gmail.com](mailto:sitinurkholilah@gmail.com)

---

### Article info

Article history:

Received : 4 Desember 2024

Accepted : 15 Desember 2024

Published : 25 Desember 2024

---

Keywords:

Akta Kematian; J-SIP; Kualitas; Pelayanan Publik.

---

### Abstrak

Kualitas pelayanan publik merupakan bagian dari urusan wajib Pemerintah Daerah untuk memberikan kualitas pelayanan yang prima. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember mempunyai tugas dalam memberikan pelayanan dalam rangka pembuatan atau penerbitan Akta Kematian yang telah diatur sesuai Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 44 Ayat 1 bahwa setiap kematian wajib dilaporkan oleh ketua rukun tetangga atau nama lainnya di domisili setempat paling lambat 30 hari sejak tanggal kematian.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam penerbitan akta kematian berbasis online (J-SIP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Metode penelitian ini yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode pendekatan studi analisis kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan.

Hasil akhir dari penelitian ini bahwa pelayanan Akta Kematian belum dikatakan efektif. Hal ini terlihat masih kurangnya SDM pegawai, kurangnya sosialisasi pemerintah terhadap kepemilikan Akta Kematian terutama masyarakat yang tinggal jauh dari Kota atau daerah pedesaan. Oleh karena itu, dari hasil yang diperoleh melalui penelitian ini dapat dijadikan referensi atau rekomendasi untuk mendukung kelancaran pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

---

DOI:

---

### Abstract

The quality of public services is part of the mandatory affairs of the Regional Government to provide excellent quality services. The Jember Regency Population and Civil Registration Service has the task of providing services in the context of making or issuing Death Certificates which have been regulated in accordance with Law Number 24 of 2013 Article 44 Paragraph 1 that every death must be reported by the head of the neighborhood association or other name at the local domicile at most. no later than 30 days from the date of death. This research aims to determine the quality of service in issuing online death certificates (J-SIP) at the Population and Civil Registration Service of Jember Regency. The

---

*research method used is descriptive research using a qualitative analytical study approach method which aims to describe and describe events and phenomena that occur in the field and present data systematically, factually and accurately regarding the facts or phenomena that occur in the field. The final result of this research is that the Death Certificate service cannot be said to be effective. This can be seen from the lack of human resources for employees, the lack of government socialization regarding the ownership of Death Certificates, especially for people who live far from cities or rural areas. Therefore, the results obtained through this research can be used as a reference or recommendation to support the smooth running of services at the Jember Regency Population and Civil Registration Service.*

---

## PENDAHULUAN

Penjelasan atas Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038, mengatakan Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Dalam penjelasan tersebut bermakna Negara wajib memenuhi segala kebutuhan setiap warga Negeranya. Maka dari itu, pemerintah diwajibkan dan diharuskan memberikan pelayanan dan harus bisa mengarahkan semua kegiatan pelayanan untuk bisa mencapai tujuan yang diharapkan pelayanan Negara terhadap seluruh rakyatnya termasuk masyarakat Kabupaten Jember.

Suatu pemberian pelayanan publik yang berkualitas itu adalah tujuan semua pemerintahan daerah. Dalam perubahan disetiap zaman di era modern saat ini, pemerintah daerah berlomba-lomba menerapkan dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi agar dapat membantu aparatur mewujudkan pelayanan terhadap masyarakat dengan baik. Serta tersedianya sumber daya manusia (aparatur) yang bersifat kompeten dan berkualitas dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat agar terciptanya kualitas pelayanan yang baik.

Selain itu, diperjelas dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara Pasal 12 berbunyi Pegawai ASN berperan sebagai perencana, pelaksana dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari korupsi, kolusi, dan nepotisme, artinya Aparatur pemerintah disemua bidang diharuskan tidak bersikap sebagai penguasa, tetapi harus bisa bersikap ramah saat melayani masyarakat karena pada dasarnya pemerintah adalah pelayan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan untuk mencapai standar kualitas yang

telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati, Namun masih ada saat ini masyarakat masih merasakan bahwa kualitas yang didapat masih jauh dari harapan masyarakat.

Kondisi saat ini warga Negara yang hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, semakin banyak masyarakat yang berani untuk bersuara, mengajukan berbagai macam tuntutan, keinginan dan aspirasinya terhadap pemerintah selaku pemberi pelayanan publik. Dalam hal ini, aparatur sistem kependudukan diharapkan dapat memenuhi setiap hak warga negaranya untuk sebuah pengakuan status pribadinya dan juga status hukum-hukum yang melindunginya.

Pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas bukan hanya sekedar sebutan saja namun terwujudnya *good governance*, agar dapat terwujud yaitu dengan pemerintah memberikan pelayanan yang baik secara transparansi dan akuntabilitas dalam proses pemerintahannya. Untuk menerapkan informasi yang berbasis teknologi pada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember diharapkan dapat membantu proses pembuatan dokumen-dokumen penting secara maksimal.

Administrasi kependudukan yaitu sebuah dokumen yang telah resmi dan diterbitkan secara hukum berdasarkan Undang-Undang oleh Instansi pelaksana yang berkedudukan tinggi sebagai alat bukti kepemilikan kewarganegaraan yang melalui proses pelayanan pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai tempat penerbitan dokumen resmi, pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan. Peristiwa-peristiwa penting tersebut perlu untuk dicatat sebagai tanda bukti memberikan kejelasan identitas seorang warga negara, perihal ini dijelaskan dalam Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 mengenai Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 mengenai Administrasi Kependudukan.

Salah satu peristiwa berkedudukan wajib dilaporkan di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu peristiwa kematian, hal ini sudah dijelaskan secara hukum dan sesuai Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 44 ayat 1 bahwa setiap kematian wajib dilaporkan oleh ketua rukun tetangga atau nama lainnya di domisili Penduduk Kepala Instansi Pelaksana setempat paling lambat 30hari sejak tanggal kematian. Maka setiap peristiwa kematian wajib dilaporkan kepada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Di Kabupaten Jember tingkat kepemilikan bagi orang yang telah meninggal bisa dikatakan masih cukup rendah. Hal itu, biasanya disebabkan karena masyarakat menganggap bahwa dalam proses pelayanan nya Akta Kematian itu rumit, Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

menerapkan Layanan Berbasis Online agar masyarakat dengan mudah menangani Administrasi iniKependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember telah menerbitkan Aplikasi Berbasis Online (J-SIP) yang sudah diresmikan pada Tahun 2019, sebenarnya Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP) sudah ada sejak tahun 2018, Namun baru bisa di akses masyarakat pada tahun 2019 sampai saat ini 2023 masyarakat masih menggunakan layanan ini. Dengan adanya suatu kebijakan pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan, apakah mampu untuk bisa mengatasi permasalahan diatas, maka kebijakan ini perlu dikaji untuk memastikan bahwa kebijakan yang dibuat untuk memecahkan masalah benar-benar merupakan solusi untuk mengatasi masalah kualitas pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang masalah diatas, maka penulis perlu melakukan pengkajian lebih lanjut dari permasalahan tersebut yang nantinya memiliki kebermanfaatn terhadap masyarakat perangkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jember. Maka dari itu, penulis melakukan penelitian dari permasalahan diatas dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penebitan Akta Kematian Berbasis Online (J-SIP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember”.

## KAJIAN TEORI

### Pengertian Analisis

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian Analisis adalah pemeriksaan pada satu peristiwa untuk melihat keadaan yang sesungguhnya . Supaya bisa mengetahui hasil pemeriksaan yang sudah dilakukan, analisis sangat dibutuhkan dalam menganalisa atau mengamati sesuatu yang didapatkan. Secara umum, pengertian analisis adalah suatu aktifitas yang dipilih dalam suatu pengamatan untuk dibedakan lalu diperiksa apakah ada kaitannya agar bisa diartikan lebih jelas maknanya.

Menurut Wiradi (Hadiyanto dan Makinuddin,2006) analisis atau analisa adalah aktifitas yang menurut sejumlah kegiatan seperti mengurangi, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari maknanya dan ditafsir maknanya.

### Pengertian Pelayanan

Definisi Pelayanan secara umum ialah tingkat layanan sebagai aktivitas sekelompok anggota dan organisasi baik itu secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi setiap kebutuhannya. Sianipar (2000:7) menjelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan adalah suatu cara melayai, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Sedangkan menurut Hayat (2017:22) pelayanan adalah

pemberian hak dasar kepada warga Negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan. Jadi dapat disimpulkan dalam pelayanan bisa diartikan melayani juga, dalam melayani masyarakat harus benar sepenuhnya untuk melayani secara maksimal agar dapat memenuhi kebutuhan, kepentingan masyarakat dan masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diperoleh.

Berdasarkan penjelasan peneliti diatas, pelayanan merupakan aktivitas dan ditujukan agar dapat memberikan pelayanan kepada beberapa pihak kesatu dengan yang lain untuk memperoleh pelayanan secara maksimal.

### **Standar Pelayanan**

Menurut (Lukman,1999:14) standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Standar pelayanan menunjukkan kualitas pasti sangat dibutuhkan oleh beberapa pihak masyarakat dan harus sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ada dan sudah ditetapkan sebelumnya. Oleh karena itu, perlunya standar pelayanan yang sudah dirancang sebelumnya dengan berdasarkan karakteristik, sifat, jenis layanan yang akan diselenggarakan, terutama harus bisa memperhatikan kebutuhan dan kondisi disekitarnya.

Standar pelayanan dijadikan ukuran untuk dijadikan pedoman penyelenggaraan layanan kemudian dijadikan sebagai ukuran untuk menilai kualitas pelayanannya. Dan berkewajiban memenuhi pelayanan yang berstandar yang dijanjikan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, agar layanan yang didapatkan oleh masyarakat bisa terjangkau dengan cepat, mudah dan teratur.

### **Pengertian Pelayanan Publik**

Istilah Publik berasal dari bahasa inggris yang berarti umum, masyarakat, negara. Menurut Inu, Dkk dalam Poltak Sinambela (2010:5) publik merupakan beberapa manusia atau golongan yang mempunyai kesamaan cara berfikir, sikap, harapan, dan tindakan yang benar dengan berdasarkan nilai-nilai norma yang dirasa memiliki.

Sedangkan menurut Umami Abdurrachman yang dikutip oleh (Fajar, 2009:56) mengemukakan publik dijadikan sebagai salah satu sekelompok individu yang memiliki kepentingan dan minat yang sama dengan hal-hal yang sama, publik sudah tersebar dimanapun dan tidak saling mengenal namun bisa kecil dan juga bisa besar. Dan menurut Zawawi (2000) memiliki pengertian sederhana mengenai publik yakni sejumlah kelompok manusia yang mempunyai kepentingan dan kepedulian yang sama. Berdasarkan penjelasan diatas, maka bisa disimpulkan publik merupakan sekelompok orang yang tidak mempunyai pendapat yang sama

namun memiliki minat dan harapan yang sama dan berhubungan dengan banyak orang.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Definisi kualitas pelayanan secara umum ialah tingkat layanan yang berhubungan dengan harapan dan kebutuhan pelanggan atau pengguna. Dalam mencapai kepuasan masyarakat harus mengupayakan penyelenggara yang baik, dan apabila penyelenggara pelayanan itu berhasil kepada masyarakat maka masyarakat akan merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan, namun jika penyelenggara tidak berhasil atau dikatakan buruk saat memberikan pelayanan maka penyelenggara belum dikatakan berhasil dan masyarakat tidak merasakan kepuasan, bahkan masyarakat akan banyak komplain terhadap pemberi pelayanan.

Zeithaml (2003:85) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berfokus pada evaluasi yang mencerminkan persepsi pelanggan yang spesifik tentang pelayanan. Dan juga bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut Wyckop (dalam Tjiptono, 2005:260), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Dari penjelasan di atas bisa disimpulkan pengertiannya bahwa dalam kualitas pelayanan publik merupakan kondisi yang mana pemerintah harus lebih memperhatikan saat melayani masyarakat dan memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat saat menerima pelayanan. Saat pemberian pelayanan itu tergantung penyelenggara pelayanan itu sendiri. Untuk melihat sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah, perlu adanya kriteria yang menunjukkan baik buruknya suatu pelayanan dan berkualitasnya atau tidak.

### **Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintahan yaitu kegiatan pelayanan publik. Instansi pemerintahan merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi Negara, dan instansi pemerintahan lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Instansi pemerintahan sebagai pemberi pelayanan dengan berdasarkan hukum dan masyarakat atau orang adalah penerima pelayanan.

### **Unsur-Unsur Penyelenggaraan Pelayanan publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah sebagian dari unsur-unsur kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik dalam sebuah instansi pemerintah. Pada dasarnya yang melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik adalah

pemerintah atau penyelenggara negara, lembaga yang dibentuk oleh pemerintah penyelenggara bidang perekonomian dan pembangunan. Seperti kutipan yang dikutip dalam Moenir, A.S (2008:186), unsur-unsur pelayanan publik tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya karena keempatnya akan membentuk proses kegiatan (activity). Keempat unsur tersebut yaitu sebagai berikut :

1. Tugas layanan, untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat pemerintah sepenuhnya harus bisa melayani sesuai dengan tugas yang diterima, salah satunya dapat melayani keperluan yang diperlukan agar masyarakat dapat menerima pelayanan yang diinginkan.
2. Sistem atau prosedur layanan, dalam suatu pelayanan umum terdapat sistem informasi yang akurat, prosedur yang tidak berbelit-belit dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.
3. Kegiatan pelayanan, dalam pelayanan umum kegiatan yang ditujukan kepada masyarakat sepenuhnya harus memenuhi kebutuhan masyarakat tanpa terkecuali.
4. Pelaksana pelayanan, pemerintah sebagai pelaksana pelayanan semaksimal mungkin harus bisa mengatur dan merencanakan program secara matang agar proses pelayanan akan menghasilkan struktur pelayanan yang mudah, cepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami masyarakat.

Dapat dijelaskan bahwa unsur kualitas pelayanan penyelenggara yaitu untuk meningkatkan pelayanan yang bisa memuaskan masyarakat, jadi pemerintah daerah harus bisa menjalankan semua tugas-tugasnya sebagai pelayan publik, baik itu dalam membuat peraturan harus mengubah pola pikir dan kerjanya agar mencapai tujuannya

### **Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam penerbitan Akta Kematian Berbasis Online (J-SIP)**

Menurut Lovelock dan Wright (2002:265-266) mengatakan bahwa persepsi tentang kualitas didasarkan dalam waktu yang jangk panjang, evaluasi kognitif, dan proses pemberian layanan. Manfaat dari kualitas layanan terakumulasi dari waktu ke waktu atau dapat dikatakan dalam jangka panjang sehingga perusahaan jasa harus mengidentifikasi secara efektif.

Menurut Davis dan Heineke (2003:295) kualitas layanan itu sendiri adalah suatu konsep yang sangat luas yang mencakup banyak dimensi diantaranya:

1. Keramahan karyawan pada saat melayani pelanggan
2. Kemudahan akses untuk mendapatkan layanan
3. Pengetahuan karyawan
4. Kecepatan pelayanan kepada pelanggan
5. Kenyamanan saat menunggu pelayanan

Dalam konteks ini, di Kabupaten Jember tempatnya kantor pelayanan Dispendukcapil saat ini dalam melayani masyarakat telah Berbasis Online. Aparatur pemerintahan Dispendukcapil telah mengeluarkan Aplikasi yang dapat membantu dan memudahkan masyarakat untuk mengurus seluruh dokumen kependudukan termasuk dokumen Akta Kematian. Aplikasi ini bisa diakses langsung oleh masyarakat dengan mengunduh Aplikasi Berbasis Online (J-SIP) khususnya pengguna Android.

J-SIP sendiri sudah ada sejak tahun 2018, namun diterbitkan dan mulai bisa dipakai Tahun 2019. J-SIP sengaja dibuat karena banyaknya keluhan dari masyarakat akan susahnya mengurus atau membuat dokumen kependudukan, dengan perkembangan zaman dan perkembangan teknologi aparatur pemerintah jember Dispendukcapil berinisiatif untuk membuat pelayanan secara online dan itu menggunakan Aplikasi J-SIP. Dalam kepemilikan Akta Kematian masyarakat jember sejauh ini jumlahnya dikatakan masih kurang cukup. Ada beberapa warga jember yang sudah meninggal namun keluarganya belum memiliki Akta Kematian.

Dijelaskan dalam Undang-Undang Administrasi Kependudukan Pasal 44 Ayat 1 isinya mengatur bahwa pencatatan kematian wajib dilaporkan oleh keluarganya atau yang mewakili kepada instansi pelaksana maksimal 30 hari sejak tanggal kematian.

Dapat disimpulkan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah memakai system berbasis online untuk memudahkan masyarakat dan bisa memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat Kabupaten Jember terutama dalam pengurusan atau penerbitan Akta Kematian yang diharapkan dapat membantu proses penerbitan dengan maksimal.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Dalam metode ini Menurut Sugiyono (2019:16) Metode penelitian kualitatif dinamakan metode baru, karena popularitanya belum lama, dinamakan metode postpositivistik karena berlandaskan pada filsafat postpositivisme. Metode ini disebut juga sebagai metode artistik, karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpola), dan disebut sebagai metode interpretive karena data hasil peneliti lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Kualitas berasal dari bahasa latin “Qualitas” yang mengandung pengertian keberhasilan dalam mencapai mutu yang telah ditetapkan dengan baik. Kualitas



selalu berkaitan dengan hubungan hasil yang diharapkan dengan hasil yang telah dicapai. Dalam pelayanan penerbitan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, tingkat pelayanannya sudah berjalan dengan maksimal baik pelayanan secara langsung ataupun pelayanan yang diarahkan dalam penggunaan system yang berbasis online dengan menggunakan aplikasi J-SIP.

Pelaksanaan program penerbitan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember pada dasarnya telah menyesuaikan dengan regulasi yang telah di edarkan oleh Pemerintah Pusat melalui Aplikasi J-SIP yang sudah disediakan. Proses penerbitan secara Online dengan berbasis Aplikasi dapat dimulai dengan cara mendaftarkan melalui aplikasi tersebut dan tujuan umum telah diterjemahkan menjadi program kemudian diimplementasikan sebaik mungkin untuk mencapai tujuan kebijakan publik. Selanjutnya, untuk lebih jelasnya peneliti memaparkan sub indicator dari kondisional yang meliputi efisiensi dan kualitas dibawah ini:

#### 1) Efisiensi Pelayanan berbasis online J-SIP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Efisiensi pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember di tuntut bagaimana agar tujuan yang sudah ditetapkan agar bisa menjapai tujuan kualitas pelayanan yang efisien. Pelayanan berbasis online (J-SIP) yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil tidak hanya menyangkut dalam satu aspek saja, namun menyangkut semua aspek yang sangat luas bagi aparatur dinas maupun masyarakat. Perkembangan teknologi yang sangat mendorong hal ini yang akhirnya jadi pertimbangan bagi pihak aparatur untuk menerbitkan aplikasi (J-SIP) agar membantu masyarakat dengan mudah untuk mengurus Adminduk atau keperluan lainnya.

Pelayanan yang menunjukkan keefisien tidak hanya bisa di nilai dengan tuntutan melainkan dengan tujuan yang ditetapkan agar tujuan itu bisa dicapai dengan cara efisien. Dengan adanya aplikasi (J-SIP) ini menyangkut semua bidang aspek dan sangat luas terkait dengan perkembangan teknologi yang dapat membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember untuk memahami lebih jauh arti pentingnya suatu kualitas pelayanan.

Berdasarkan observasi dilapangan peneliti menemukan bahwa untuk mempersingkat waktu dan pelayanan menjadi lebih cepat yaitu dengan adanya penyelenggaraan berbasis online (J-SIP).

#### 2) Kualitas Pelayanan berbasis online J-SIP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Kualitas pelayanan yang menunjukkan pencapaian keberhasilan dalam suatu tujuan yang ditetapkan perlu ada nya tindakan secara tepat sesuai dengan target waktu. Berdasarkan hasil wawancara bersama informan terhadap sub aspek

kualitas pelayanan yang dilakukan secara online (J-SIP) dalam pengurusan Akta Kematian dan beberapa dokumen lainnya bahwa perlu adanya penyelenggaraan secara intens.

Melihat dari hasil penelitian diatas peneliti dapat menganalisis bahwa efektifitas dalam kualitas pelayanan penyelenggaraan J-SIP sesuai dengan pendapat yang dikatakan oleh (Moenir,2006:47) mengatakan saat kepengurusan kepentingan instansi pemerintah atau organisasi diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam pengurusan agar pelayanan yang dilakukan bisa berjalan dengan efisien.

### **Akuntabilitas Penyelenggaraan J-SIP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember**

Akuntabilitas Penyelenggaraan SIP yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan Peraturan Bupati Jember Nomor 1410 Tahun 2016 Tentang Persyaratan dan Tatacara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kota Jember. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai tempat masyarakat untuk mengurus keperluan atau kepentingan seperti dokumen-dokumen penting. Kantor Dispendukcapil harus siap menerima keluhan, kritik dan saran dari masyarakat dan harus memberikan jawaban dan solusi atas keluhan kritikan oleh masyarakat dengan sikap yang ramah dan sopan terhadap masyarakat.

Pentingnya nilai akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan ini sangat menguntungkan bagi masyarakat dan juga pemerintahan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jember dalam melaksanakan pelayanan publik diharapkan dapat memberikan jaminan kepada masyarakat agar mendapatkan kualitas pelayanan yang diharapkan dan standart pelayanan dalam suatu kegiatan diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat tanpa memandang apapun, sehingga penyelenggaraan pelayanan publik dapat bisa dipertanggung jawabkan.

Pertanggungjawaban penyelenggaraan pelayanan berbasis online menggunakan aplikasi J-SIP yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah berjalan dengan baik. Pertanggungjawaban adalah suatu keharusan dan kewajiban penyelenggara sebagai penyedia layanan untuk diberikan kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur instansi itu sendiri, apakah sudah sesuai dengan Undang-Undang yang telah ditetapkan.

Standar pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan terhadap masyarakat yaitu berupa jaminan bahwasannya pelayanan yang diberikan harus bisa dipertanggungjawabkan. Standar pelayanan harus diperlihatkan kepada masyarakat bahwa suatu lembaga sudah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Berdasarkan observasi dilapangan, menurut peneliti Penyelenggaraan pembuatan dokumen yang berupa aplikasi J-SIP sudah sesuai dengan Dasar hukum dari penyelenggaraan SIP yaitu Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan serta Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Atas Perubahan UU No 23 Tahun 2006; Peraturan Daerah Nomor 04 Tahun 2015 sebagai pengganti Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 08 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kabupaten Jember; Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2015 Tentang Pedoman Pendataan Penduduk Non-Permanen; Peraturan Bupati Nomor 1410 Tentang Persyaratan dan Tatacara Penyelenggara Administrasi Kabupaten Jember. Selain itu, Undang-undang ditetapkan agar proses pelayanan Administrasi Kependudukan dapat berjalan dengan efektif sesuai dengan harapan yang di inginkan.

Hasil dari observasi dan wawancara peneliti dengan informan, peneliti menganalisis bahwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dalam penyelenggara pelayanan sudah dipertanggungjawabkan dengan Undang-Undang dan sesuai dengan teori (Sinambela, 2006:6) yang mengatakan bahwa pelayanan yang bisa dipertanggungjawabkan harus sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini dalam pelayanan yang melalui online dengan menggunakan aplikasi (J-SIP) sudah dibawah pertanggungjawaban Undang-Undang dan dengan ini pelayanan sudah berjalan dengan cukup maksimal.

### **Partipasi Masyarakat Terhadap Kepemilikan Akta Kematian**

Mengurus Akta Kematian bagi anggota keluarga yang telah meninggal dunia secara hukum Negara sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan serta Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Atas Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006. Secara aturan hukum Undang-Undang Nomor 24 Tahun 20013 pasal 44 ayat 1 bahwa setiap kematian wajib dilaporkan oleh ketua rukun tetangga atau nama lainnya di domisili daerah masing-masing dan pelaporan bisa dilakukan paling lambat 30 hari sejak tanggal kematian.

Dalam rangka melayani masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember setiap staff sudah dibekali standar prosedur kerja pelayanan supaya saat melayani masyarakat mereka bisa menjalankan tugasnya dengan maksimal. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah memberikan pelayanan secara maksimal dibagian penerbitan Akta Kematian . Namun di Kabupaten Jember kepemilikan Akta Kemataian masih cukup rendah, hal ini disebabkan kurangnya partisipasi dari masyaakat akan pentingnya kepemilikan Akta Kematian dan kurangnya sosialisasi tentang pentingnya mengurus Akta Kemataian.

Dari hasil wawancara, observasi yang telah peneliti lakukan terkait dengan partisipasi masyarakat terhadap kepemilikan Akta Kematian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan Akta Kemataian di Kabupaten Jember masih cukup minim. Maka diperlukan upaya untuk meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap pentingnya kepemilikan Akta Kematian sangat diperlukan sosialisasi langsung disetiap desa dengan cara pendekatan terhadap masyarakat sebagai salah satu upaya terwujudnya pemahaman terhadap masyarakat dan memberikan kemudan bagi masyarakat yang ingin membuat surat Akta Kematian bagi kerabat yang ditinggalkan.

## SIMPULAN

Kesimpulan hasil penelitian ini yaitu tentang Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Akta Kematian Berbasis Online (J-SIP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember untuk melihat pelayanan yang diberikan sudah berjalan maksimal dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sebagai salah satu unsur pelaksana dalam penyusunan administrasi kependudukan untuk membantu masyarakat dalam pengurusan dokumen-dokumen penting, salah satunya pembuatan dan penerbitan Akta Kematian yang diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam pelayanan agar masyarakat dengan mudah memahami prosedur dan mendapatkan kualitas yang diharapkan.

Berdasarkan hasil dan penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Akta Kematian Berbasis Online (J-SIP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jember penelitian telah diuraikan. Dalam bab ini akan membahas beberapa kesimpulan serta saran yang berhubungan dengan hasil penelitian. Masyarakat yang pernah melakukan pelayanan lewat terhadap Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Akta Kematian Berbasis Online (J-SIP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah terlaksanakan dengan optimal dan cukup baik. Hal ini berarti bahwa penyelenggaraan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember menunjukkan bahwasannya tingkat pelayanan sudah berjalan dengan baik, tetapi dari kualitasnya perlu ditingkatkan lagi dan perlu beradaptasi dengan perkembangan zaman sesuai dengan perubahan yang diinginkan masyarakat dalam penggunaan Aplikasi J-SIP (Sistem Informasi Pelayanan). Tentang kesadaran masyarakat masih ada yang belum terlalu paham pentingnya kepemilikan Akta Kemataian dikarenakan kurangnya pengetahuan mereka dan menganggap sepele terkait kepemilikan Akta Kematian, Namun sebagian masyarakat lagi ada yang menganggap pentingnya kepemilikan Akta Kematian itu dan mereka menganggap proses pembuatannya juga tidak terlalu rumit.

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam penelitian ini untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik dapat diukur menggunakan 5 dimensi yaitu sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangible*, dengan menggunakan dimensi ini Pelayanan yang sudah diberikan terhadap masyarakat sudah hampir mencapai kepuasan terhadap masyarakat, karena pelayanan menggunakan Berbasis Online (J-SIP) memudahkan masyarakat untuk mengurus keperluan dokumen kependudukan dan memudahkan Aparatur Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mencatat Data-Data dokumen dengan cepat.
2. Dimensi *Reliability* (kehandalan), menggunakan dimensi ini standar-standar pelayanan yang ada di Dispendukcapil jember lebih akurat dan terpercaya
3. Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan), menggunakan dimensi ini diharapkan dapat merespon masyarakat dengan cepat, cermat dan tepat.
4. Dimensi *Assurance* (jaminan atau kepastian), menggunakan dimensi ini diharapkan tidak ada lagi keluhan dari masyarakat terkait layanan ini.

Dimensi *Empathy* (empati), menggunakan dimensi ini diharapkan dapat memberikan perhatian yang tulus dan lebih mendahulukan kepentingan masyarakat.

## REFERENSI

- Atmadjati, Arista. 2018. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish.
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Harbani, Pasalog, 2017. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Komarudin, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Kapa-Sigma.
- Kasmir, 2017. *Customer service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Moleong, J Lexy. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung : Remaja Rossa Karya.
- Moenir, 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bandung: PT. Bumi Aksara.
- Mahmudi, 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Penerbit UUP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Pembaruan.
- Sinambela, Lijan Poltak, Dkk, 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksar.

Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011 .Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : Bumi Aksara.

Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:PT Alfabet.

#### Skripsi

M. Badri Tamam 2021. *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Panti Kabupaten Jember*. Jember: Prodi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

#### Jurnal

Safitri Indriyani dengan judul skripsi “*Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon*”

Gunawan Ardiansyah dengan judul skripsi “*Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh Terhadap Pencatatan Akta Kematian Di Kota Banda Aceh*”

#### Peraturan Perundang-Undangan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 36 Tahun 2003

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan