



PELAYANAN DOKUMEN AKTA KEMATIAN MELALUI APLIKASI SEDUDO DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NGANJUK PROVINSI JAWA TIMUR

Imelda Hutasoit^{1*}, Ari Samudro Pribadi²

imeldahutasoit@ipdn.ac.id¹, Institut Pemerintahan Dalam Negeri¹

arisamudropribadi@gmail.com², Pemerintah Kota Kediri²

Received: 11-10-2023, Accepted: 18-12-2023; Published Online: 20-12-2023

*Corresponding Author

Abstrak

Bagi berbagai kepentingan keluarga, pengurusan dokumen kematian berupa Akta Kematian sangat diperlukan agar kondisi nyata penduduk tergambarkan secara valid. Namun angka kepemilikan dokumen di Kabupaten Nganjuk kematian hanya mencapai 32,70%. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pelayanan dokumen Akta Kematian melalui aplikasi SEDUDO yang ditinjau melalui 4 dimensi yakni efisien, ekonomi, keadilan dan efektivitas. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan melalui beberapa cara yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis dilakukan dengan menggunakan beberapa tahapan yaitu mempersiapkan data, membaca keseluruhan data, penyajian data, mengorganisasikan data, menganalisis data, mendeskripsikan data yang telah di analisis, dan pembuatan interpretasi atau penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa pelayanan dokumen Akta Kematian belum optimal karena terdapat beberapa permasalahan diantaranya sarana dan prasarana yang belum maksimal akibat adanya beberapa pegawai yang merangkap pekerjaan dan ada juga yang tidak sesuai tugas dan fungsinya, kurangnya respon admin dalam menanggapi keluhan tentang aplikasi SEDUDO, sehingga cakupan kepemilikan dokumen Akta Kematian di Kabupaten Nganjuk masih rendah. Beberapa upaya juga telah dilakukan adalah peningkatan sarana dan prasarana, meningkatkan peran sosial media dalam sosialisasi terkait dengan aplikasi SEDUDO dan meningkatkan peran RT dalam pelaporan dan pendaftaran penerbitan Akta Kematian.

Kata Kunci : Pelayanan, Dokumen Akta Kematian, Aplikasi SEDUDO

Abstract

For various family needs, processing death documents in the form of a Death Certificate is very necessary so that the real condition of the population is described validly. However, the death rate for document ownership in Nganjuk Regency only reached 32.70%. The aim of this research is to analyze Death Certificate document services through the SEDUDO application which is reviewed through 4 dimensions, namely efficiency, economy, fairness and effectiveness. The research method used in this research is Descriptive Qualitative. Data collection was carried out in several ways, namely observation, interviews and documentation. The analysis technique is carried out using several stages, namely preparing the data, reading all the data, presenting the data, organizing the data, analyzing the data, describing the data that has been analyzed, and making interpretations or drawing

conclusions. Based on the research results, it was found that the service of Death Certificate documents was not optimal because there were several problems, including facilities and infrastructure that were not optimal due to the presence of several employees who held concurrent jobs and some who did not comply with their duties and functions, the lack of admin response in responding to complaints about the SEDUDO application, so that Coverage of ownership of Death Certificate documents in Nganjuk Regency is still low. Several efforts have also been made, namely improving facilities and infrastructure, increasing the role of social media in outreach related to the SEDUDO application and increasing the role of RTs in reporting and registering the issuance of Death Certificates. Services, Death Certificate Documents, SEDUDO Application

PENDAHULUAN

Peran pemerintah adalah memenuhi hak-hak dasar yang menjadi kebutuhan publik termasuk memberikan pelayanan. Dalam upaya memberikan pelayanan, pemerintah memanfaatkan teknologi yang semakin canggih sebagai bentuk inovasi untuk mengembangkan pelayanan agar lebih efektif dan efisien. Salah satu pelayanan yang diperlukan adalah pelayanan administrasi kependudukan yang diharapkan mampu menjadi garda terdepan untuk segala pelayanan publik yang ada di Indonesia. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menjadi acuan untuk menyelenggarakan pelayanan di bidang administrasi kependudukan yang memuat tentang pengaturan dan pembentukan sistem yang mencerminkan adanya reformasi perubahan di bidang administrasi kependudukan.

Undang-Undang tersebut juga menjelaskan bahwa Administrasi Kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Salah satu lembaga pelayanan publik di bawah naungan Kementerian Dalam Negeri bidang kependudukan dan pencatatan sipil adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) sebagai lembaga yang melakukan pencatatan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang berhubungan dengan kependudukan yang salah satunya adalah pencatatan peristiwa penting ketika penduduk meninggal. Salah satu peristiwa penting yang sering diabaikan oleh masyarakat adalah peristiwa kematian. Seperti yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 44 ayat (1) dan (2) dijelaskan bahwa jika terjadi kematian yang dialami oleh seseorang, ketua rukun tetangga (RT) setempat wajib untuk melaporkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ada di domisili

tersebut paling lambat 30 hari sejak orang tersebut meninggal yang kemudian pejabat pencatatan sipil mencatat pada pendaftaran Akta Kematian dan menerbitkan sebuah Kutipan Akta Kematian serta selanjutnya mengubah dokumen kependudukan seseorang yang terkait dari pada peristiwa kematian seseorang tersebut guna menghindari kesalahan pencatatan informasi kependudukan. Namun cakupan Akta Kematian di Kabupaten Nganjuk belum sesuai dengan entri data peristiwa kematian yang ada seperti terlihat pada tabel berikut.

Tabel 1. 1
Cakupan Akta Kematian Kabupaten Nganjuk Tahun 2021

No.	Uraian	Tahun
		2021*
1.	Jumlah Entri Kematian	1.413
2.	Jumlah Cetak Akta Kematian SEDUDO	462

*) data sampai dengan 28 Agustus 2021

Sumber : Diolah oleh Penulis berdasarkan Database Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk, 2021

Menurut tabel diatas, penerbitan akta kematian masih sangat rendah dilihat dari presentasi penerbitan Akta Kematian yang hanya 32,70%. Meskipun layanan Akta Kematian ini tergolong baru yaitu pada saat bersamaan dengan aplikasi SEDUDO digunakan, namun harapan dan target Pemerintah Kabupaten Nganjuk adalah untuk dapat sesuai dengan entri peristiwa kematian.

Pelayanan administrasi kependudukan secara online yang cepat dan mudah diakses sangat diperlukan masyarakat agar pencatatan peristiwa kematian oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dilakukan sesuai harapan. Aplikasi SEDUDO ini merupakan pelayanan *online* untuk beberapa dokumen penting yang salah satunya adalah dokumen kependudukan terkait kematian yaitu Akta Kematian, Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk. Aplikasi ini didasari oleh Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 2 Tahun 2019 tentang Rancangan Pembangunan Jangka Menengah Daerah dalam penerapan pelayanan publik berkualitas di Nganjuk, termasuk penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk memberikan sebuah layanan khusus untuk pencatatan kematian yaitu pelayanan dengan sekali akses untuk mendapatkan akta kematian, kartu keluarga dan kartu tanda penduduk yang baru. Aplikasi SEDUDO menindaklanjuti Peraturan Menteri Dalam Negeri Pasal 12 dan 14 Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam administrasi

kependudukan. Berdasarkan uraian diatas, dapat diidentifikasi masalah yaitu rendahnya pengetahuan masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan khususnya akta kematian menjadi salah satu penyebab tidak tercapainya penerbitan dokumen kependudukan serta kurangnya partisipasi untuk menggunakan aplikasi tersebut dikarenakan kurang pemahannya masyarakat mengenai penggunaan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, permasalahan ini menjadi menarik untuk dikaji untuk melihat sejauhmana pelayanan dokumen Akta Kematian yang telah dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Nganjuk yang akan dikaji berdasarkan Dimensi efisien, ekonomi, keadilan dan efektivitas pelayanan yang diberikan.

TINJAUAN LITERATUR

Pelayanan pada dasarnya suatu bentuk kegiatan pemberian jasa untuk memenuhi kebutuhan seseorang, seperti pendapat Sadu Wasistiono (2003:43) yang mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu pemberian layanan yang dilakukan oleh pemerintah maupun pihak swasta yang mengatasnamakan pemerintah atau pihak swasta itu sendiri berupa jasa untuk memenuhi segala kepentingan masyarakat. Pelayanan memerlukan acuan untuk dijadikan sebagai standar kualitas dari untuk mengetahui sejauh mana mutu dari pelayanan tersebut.

Parasuraman dalam Mulyawan (2017:11) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur oleh 5 dimensi yakni: 1). *Tangibles* atau Bukti Fisik, 2). *Reliability* atau Keandalan, 3). *Responsiveness* atau Ketanggapan, 4). *Assurance* atau Jaminan, dan 5). *Empathy* atau Memberikan Perhatian. Lebih lanjut lagi, Mahmudi dalam Sellang (2019:24) menjelaskan bahwa ada beberapa dimensi penting pelayanan publik yaitu: 1). Transparansi, 2). Akuntabilitas, 3). Kondisional, 4). Partisipatif, 5). Tidak diskriminatif, dan 6). Keseimbangan hak dan kewajiban. Sedangkan menurut Salim dan Woodward dalam Hardiyansyah (2018:52) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur oleh 4 dimensi yaitu: 1). *Effectiveness* atau Efektivitas, 2). *Efficiency* atau Efisien, 3) *Economy* atau Ekonomis, dan 4). *Equity* atau Keadilan.

Teori yang digunakan untuk mengkaji pelayanan dalam penelitian ini adalah teori pelayanan menurut Salim dan Woodward dalam Hardiyansyah (2018:52) karena teori tersebut memiliki indikator yang memiliki hubungan dengan pelayanan aplikasi SEDUDO. Dimensi pertama dari teori tersebut adalah *Effectiveness* atau Efektivitas yaitu tercapainya suatu keinginan yang telah dirumuskan sebelumnya baik itu target ataupun misi dari sebuah organisasi. Sedangkan David dalam Danim (2012:117) menguraikan beberapa indikator efektivitas yaitu: 1). *Production* (Jumlah Keluaran), 2). *Satisfaction* (Kepuasan), 3) *Product*

Creativity (Produk Kreatif), dan Intensitas yang akan dicapai. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas dalam pelayanan merupakan sebuah keberhasilan dalam mencapai tujuan pelayanan yang telah ditetapkan.

Dimensi kedua dari teori pelayanan menurut Salim dan Woodward dalam Hardiyansyah (2018:52) adalah *Efficiency* atau Efisien, yakni keadaan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam pelaksanaan pelayanan. Mardiasmo (2009:132) mengungkapkan bahwa indikator efisiensi menggambarkan hubungan antara masukan sumber daya oleh suatu unit organisasi (staf, upah, biaya administratif) dengan keluaran atau produk yang dikeluarkan. Menurut pandangan ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa efisien menggambarkan bahwa penerima pelayanan mendapatkan produk maupun jasa pelayanan dari penyedia layanan sebanding dengan sumber daya yang dikeluarkan begitu pula sebaliknya.

Adapun dimensi ketiga teori pelayanan menurut Salim dan Woodward dalam Hardiyansyah (2018:52) adalah *Economy* atau Ekonomis yakni penggunaan sumber daya seminimal mungkin dalam pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa ekonomis dalam pelayanan yaitu ketepatan cara dalam menjalankan suatu pelayanan yang diukur melalui sumber daya yang digunakan. Berdasarkan uraian diatas, penulis menyimpulkan bahwa ekonomis dalam pelayanan yaitu penggunaan sumber daya seminimal mungkin untuk terciptanya penyelenggaraan pelayanan.

Dimensi terakhir atau keempat dari teori pelayanan menurut Salim dan Woodward dalam Hardiyansyah (2018:52) adalah *Equity* atau Keadilan yaitu aspek pemerataan dalam proses pelayanan. Terdapat dua indikator untuk mengukur suatu keadilan, antara lain adalah seseorang tidak melanggar hukum yang ditetapkan dan seseorang tidak mengambil lebih dari haknya. Berdasarkan uraian tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa keadilan dalam pelayanan harus memperhatikan aspek kesesuaian terhadap regulasi yang ada dan kesamarataan dalam setiap individu yang menyelenggarakan proses pelayanan.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis membuat kesimpulan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan yang diberikan kepada orang lain sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan guna mencapai suatu tujuan yang diinginkan. Kegiatan tersebut sebagai upaya untuk memenuhi segala hak-hak dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat.

METODOLOGI

Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Dimana penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang dilaksanakan dengan tujuan agar memahami kejadian atau peristiwa yang sedang terjadi yang berkaitan langsung dengan subjek penelitian dengan menggunakan cara deskripsi atau menggambarkan dengan menggunakan kata-kata dan dalam suatu konteks khusus. Peneliti sebagai instrument kunci meneliti kondisi obyek yang alamiah.

Sumber Data

Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh langsung dari hasil observasi maupun wawancara, sedangkan data sekunder antara lain diambil dari Profil Kabupaten Nganjuk, Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk dan data pelayanan dokumen akta kematian melalui aplikasi SEDUDO.

Informan Penelitian

Informan penelitian ditentukan dengan menentukan kriteria terlebih dahulu sesuai dengan penelitian yang akan diteliti untuk menjadi dasar dalam pemilihan informan. Berdasarkan hal tersebut, dalam penentuan informan sumber informasi, penulis menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu. Sedangkan untuk menentukan masyarakat yang akan dijadikan informan dilakukan dengan *snowball sampling*. Kedua teknik tersebut digunakan agar dapat diperoleh informasi yang lebih dalam karena informan yang dipilih merupakan pihak yang kompeten dan menguasai permasalahan penelitian yang akan dikaji. Penulis telah menetapkan sumber informasi adalah yang memahami situasi kondisi lapangan dan juga memiliki peran penting didalamnya dan memiliki keterkaitan atas penelitian yang dapat memberikan data yang dibutuhkan mengenai pelayanan penerbitan dokumen akta kematian melalui aplikasi SEDUDO. Adapun rincian informan dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk, Kepala Seksi Sistem Administrasi Kependudukan, Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian, Staf yang menangani pelayanan penerbitan akta kematian melalui aplikasi SEDUDO dan masyarakat sejumlah 9 orang.

Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2013:222), dalam penelitian kualitatif peneliti sendirilah yang menjadi instrument penelitian, sehingga peneliti perlu divalidasi seberapa jauh kesiapannya

dalam melakukan penelitian dan terjun ke lapangan. Sebagai instrument penelitian, dilakukan validasi peneliti terhadap pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang ingin diteliti, dan kesiapan peneliti untuk memasuki obyek penelitian. Sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri (*human instrument*) yang bertindak dan memilih serta menentukan fokus penelitian, informan yang digunakan sebagai sumber data, mengumpulkan data, menganalisis dan menarik kesimpulan dari penelitian yang dilakukan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menjadi langkah yang sangat strategis untuk penelitian karena merupakan sebuah langkah untuk mendapatkan data dan informasi penunjang untuk penelitian. Data tersebut harus berasal dari sumber data yang valid, jelas, aktual dan faktual sehingga diperoleh kualitas data yang baik dalam penelitian tersebut. Pada penelitian ini, data dikumpulkan berdasarkan teknik pengumpulan data menurut Creswell (2019:254) yang terdiri atas observasi, wawancara, dokumentasi yang kemudian dilakukan dan triangulasi data untuk mengetahui apakah data yang diperoleh valid atau tidak konsisten dan kontradiksi (Sugiyono, 2013:137).

Creswell (2019:254) berpendapat bahwa observasi adalah keadaan pada saat penulis terjun langsung melakukan pengamatan terhadap kebiasaan dan aktivitas manusia di tempat penelitian. Kegiatan ini terdiri dari kegiatan perekaman dan pencatatan secara teliti. Observasi dilakukan untuk mengetahui keadaan faktual di lapangan sehingga penulis harus turun langsung ke lapangan agar dapat secara langsung melihat serta mengamati fenomena dan gejala sosial yang terjadi. Dalam segi pelaksanaan pengumpulan data, digunakan observasi partisipatif dan terstruktur yang mana peneliti terlibat langsung di lapangan dan secara aktif melakukan pengamatan terhadap fenomena yang ada di lapangan dan akan melakukan pengamatan dengan menggunakan pedoman observasi yang telah dibuat.

Teknik pengumpulan data lainnya dilakukan melalui wawancara yang merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti untuk melakukan tanya jawab guna mendapatkan data-data yang diperlukan dan bertujuan untuk memperoleh jawaban-jawaban dari permasalahan yang telah ditentukan sebelumnya. Penelitian ini menggunakan wawancara semi terstruktur dikarenakan dalam wawancara tersebut penulis perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan. Pada saat wawancara digunakan pedoman wawancara yang mengacu pada indikator dalam operasionalisasi konsep.

Pada penelitian ini, selain wawancara dan observasi, teknik pengumpulan data lain yang digunakan ialah dokumentasi yaitu dengan pengumpulan dokumen-dokumen kualitatif, dokumen yang berbentuk dokumen publik maupun dokumen privat. Pada penelitian ini dilakukan pengumpulan dokumen yang nantinya bermanfaat sebagai informasi dalam membantu analisis penelitian. Dokumentasi yang akan dikumpulkan yaitu profil Kabupaten Nganjuk, Profil dan Rencana Strategis Disdukcapil Kabupaten Nganjuk, dan dokumen data pelayanan dokumen akta kematian melalui aplikasi SEDUDO.

Selain ketiga teknik pengumpulan data di atas, triangulasi juga digunakan dalam penelitian ini. Nilai yang diperoleh dari teknik Triangulasi ini adalah untuk mengetahui data yang diperoleh apakah data tersebut valid atau tidak konsisten dan kontradiksi. Pada penelitian ini, penulis akan menggunakan metode Triangulasi Teknik dan juga Triangulasi Sumber yaitu menguji kredibilitas data dengan mengumpulkan data dari bermacam cara (observasi, wawancara, dokumentasi) dan menguji kredibilitas data dengan mengumpulkan data dari berbagai macam sumber.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan bagian penting dalam penelitian ini, karena dengan menganalisis sebuah data kita mampu menyampaikan arti dan maksud yang dapat dipakai guna membantu menyelesaikan sebuah permasalahan dalam sebuah penelitian. Perlu dipahami pengolahan data kualitatif merupakan kegiatan memadukan dan menyatukan berbagai data yang terkumpul, sehingga membentuk jalinan alur yang saling terkait untuk memudahkan peneliti. Terkait hal ini dalam melakukan penelitian di lapangan, penulis menggunakan tahap penelitian kualitatif yang dikemukakan Creswell (2018) dengan tahapan sebagai berikut:

- a. Mempersiapkan data untuk dianalisis: mempersiapkan transkrip wawancara, mengetik data lapangan atau memilah data sesuai sumber data atau informasi.
- b. Membaca keseluruhan data: membangun *general sense* atas data yang diperoleh dan merefleksikannya secara keseluruhan untuk mendapatkan gagasan umum, kedalaman informasi, *kredibilitas* dan penuturan informasi.
- c. Memulai mengorganisasikan data: pengorganisasian data yang telah dikumpulkan dengan melibatkan kode sebagai alat bantu.
- d. Mendeskripsikan data yang dikelompokkan untuk dianalisis: Mendeskripsikan data yang sudah di *sesuaikan* kemudian dianalisis untuk menemukan tema yang terkandung dalam analisis dari data tersebut.

- e. Menunjukkan bagaimana hasil deskripsi dan analisis data akan disajikan kembali dalam laporan kualitatif/naratif: meliputi kronologis pembahasan suatu peristiwa, tema hasil analisis, atau keterhubungan antar tema
- f. Pembuatan interpretasi dalam penelitian kualitatif. Langkah terakhir ini membantu peneliti mengungkap esensi dari suatu hasil penelitian, seperti pelajaran yang dapat diambil ataupun saran yang dibutuhkan. Hal ini dapat berupa interpretasi pribadi peneliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penyelenggaraan urusan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang administrasi kependudukan. Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu bidang yang terdapat pada Disdukcapil yang mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan kelahiran, pelaksanaan pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian, serta pelaksanaan pelayanan pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan status kewarganegaraan dan kematian.

Pelayanan pencatatan peristiwa kematian diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Nganjuk berupa pelayanan dokumen akta kematian melalui aplikasi SEDUDO. Pelayanan pencatatan peristiwa kematian merupakan sebuah pelayanan yang merupakan sebuah inovasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk dimana apabila terdapat peristiwa kematian dapat mencetak Akta Kematian, dan juga merubah Kartu Keluarga maupun Kartu Tanda Penduduk sekaligus seperti halnya penelitian Idrus dan Ferdian (2019) tentang paket 3 in 1 SIDUKUN. Akta kematian merupakan salah satu dokumen pencatatan sipil yang menjadi urusan wajib dan tanggung jawab pemerintah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk menerbitkan dokumen tersebut. Begitu juga dengan perubahan status pada kartu keluarga dan bila ada perubahan status pada Kartu Tanda Penduduk pihak yang terkait, hal ini sangat penting bagi masyarakat seperti untuk persyaratan bantuan sosial maupun persyaratan vaksinasi. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sendiri juga berguna agar tidak terjadinya kesalahan pencatatan dan tumpang tindih data.

Penerbitan Akta Kematian, perubahan Kartu Keluarga dan perubahan Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk pada awal bulan Juli tahun 2021 dilakukan secara dalam jaringan (daring) atau *online* akibat adanya

pembatasan aktivitas masyarakat karena Covid-19. Pelayanan daring tersebut menggunakan aplikasi Sistem Elektronik Terpadu Daerah Online (SEDUDO) yang mana masyarakat tidak perlu untuk pergi ke kantor melainkan dapat mendaftarkan diri di rumah masing-masing. Selain mendaftarkan diri di rumah, masyarakat juga dapat mencetak dokumen Akta Kematian tersebut di rumah masing-masing melalui *email* atau nomor handphone yang telah didaftarkan sebelumnya pada aplikasi SEDUDO tersebut.

Pelayanan Akta Kematian Melalui Aplikasi SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Daerah Online) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk

Aplikasi SEDUDO merupakan salah satu aplikasi yang berbasis *website* yang menjadi salah satu keunggulan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan pelayanan secara *online* dan untuk menghindari adanya kerumunan masyarakat agar meminimalisir penyebaran Covid-19. Aplikasi SEDUDO awal mulanya muncul pada tahun 2019 yaitu dengan adanya Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 2 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, maka dalam Penerapan Pelayanan Publik berkualitas di Nganjuk yang salah satunya dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan diwujudkan melalui pelayanan *online* untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk. Seiring berjalannya waktu, dengan adanya perubahan peraturan tentang penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada Peraturan Presiden 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, dan Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam administrasi kependudukan, maka aplikasi SEDUDO menyesuaikan dengan perubahan-perubahan yang terjadi. Pelayanan dokumen akta kematian diberikan melalui aplikasi SEDUDO tersebut dapat diakses melalui *website*: https://sedudo.nganjukkab.go.id/landing_page/.

Pelayanan dokumen Akta Kematian melalui aplikasi SEDUDO dianalisis dengan teori analisis dari Salim dan Woodward dalam Hardiyansyah (2018:71-72). Terdapat empat dimensi seperti yang disebutkan oleh Salim dan Woodward untuk mengukur pelayanan penerbitan akta kematian melalui aplikasi SEDUDO. Indikator tersebut diantaranya adalah Efektivitas, Efisiensi, Ekonomis dan Keadilan.

Efektivitas

Efektivitas menurut Salim dan Woodward dalam Hardiyansyah (2018:52) yaitu tercapainya suatu keinginan yang telah dirumuskan sebelumnya baik itu target ataupun misi dari sebuah organisasi. Indikator yang pertama pada dimensi ini adalah pencapaian target kepemilikan dokumen Akta Kematian. Berdasarkan informasi yang diperoleh, diketahui bahwa terjadi peningkatan kepemilikan Akta Kematian karena adanya aplikasi SEDUDO. Masyarakat menjadi lebih berminat dan aktif untuk melakukan pencatatan dan penerbitan dokumen kependudukan khususnya Akta Kematian. Selain itu, karena lebih mudah dan tidak harus datang ke kantor, layanan ini juga memudahkan pelayanan penerbitan 3 dokumen sekaligus. Selain itu terlihat juga adanya peningkatan penerbitan dokumen Akta Kematian yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk dari tahun pertama hadirnya inovasi pelayanan akta kematian sejak aplikasi SEDUDO dibuat sampai dengan tahun ini. Persentase cakupan dokumen akta kematian meningkat dari 32,7% menjadi 44,9% pada tahun 2021 dan menjadi 70,83% pada tahun 2022. Meski belum bisa mencapai angka sempurna yaitu 100% namun telah terjadi peningkatan yang cukup besar dan masih terus berproses untuk mencapai target.

Indikator yang berikutnya yaitu nilai produk pelayanan dokumen Akta Kematian melalui aplikasi SEDUDO yakni berkaitan dengan kualitas produk yang dihasilkan dan kepuasan dari masyarakat itu sendiri. Penulis melakukan observasi langsung dengan melihat tampilan yang disajikan oleh aplikasi SEDUDO memang mudah dipahami hanya saja belum ada pembaharuan terkait alur penerbitan yang terdapat di *website* sampai sekarang. Terkait dengan hasil dokumen yang berupa Akta Kematian dan perubahan Kartu Keluarga dapat dicetak di rumah menggunakan kertas HVS 80 gram yang berwarna putih sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan pasal 12. Namun berdasarkan wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa masyarakat masih takut atau ragu untuk melakukan pencetakan di rumah walaupun telah diberikan kemudahan untuk mencetak di kertas, alasannya takut adanya perbedaan antara yang dicetak di rumah dan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk. Selain itu, bahan dari kertas HVS ini sebenarnya mudah untuk didapat hanya saja jika tidak diberikan pelindung atau *dilaminating* maka dapat kusut dan robek. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan dokumen Akta Kematian melalui aplikasi SEDUDO yang dikaji melalui dimensi efektivitas belum tercapai.

Efisiensi

Efisiensi menurut Salim dan Woodward dalam Hardiyansyah (2018:52) yakni menggambarkan suatu keadaan tercapainya perbandingan terbaik yang terjadi antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*). Masukan (*Input*) dari pelayanan tersebut adalah beberapa sumber daya yang menunjang dan berperan secara langsung dalam penerbitan Akta Kematian yaitu jika dikaitkan dengan indikator tersebut adalah sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan penerbitan Akta Kematian melalui aplikasi SEDUDO. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa sarana yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk sebenarnya sudah lengkap, hanya saja perlu penambahan kuantitas dan perlu di ditingkatkan spesifikasinya sesuai dengan perkembangan sistem yang ada. Contoh saja *server* yang digunakan untuk aplikasi SEDUDO, untuk server SEDUDO masih terletak di Dinas Komunikasi dan Informasi dan belum mampu untuk digunakan 24 jam, hanya sebatas jam kerja kantor saja. Masyarakat hanya bisa mengakses dari pukul 07.00 WIB sampai 20.00 WIB. Waktu yang diberikan belum bisa maksimal karena keterbatasan kemampuan dari *server* yang dimiliki. Server yang masih *menumpang* di Kantor Diskominfo tersebut menjadi kendala serius dikarenakan sering mengalami *server down* akibat dinyalakan bersamaan dengan *server-server* lainnya yang juga ada di Diskominfo. Sebagian besar masyarakat telah memiliki sarana yang dapat menunjang untuk melakukan pendaftaran yaitu seperti *handphone* untuk mendaftar, mengambil gambar dan mengunggah dokumen.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2005 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa asas pelayanan publik salah satunya adalah kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Apabila dari *input* dan prosesnya mudah dan terjangkau pasti *output* yang dihasilkan juga akan cepat. Tetapi *output* yang dihasilkan dari penerbitan akta kematian ini membutuhkan waktu selama lima hari kerja dan hari libur tidak dihitung, otomatis waktu untuk pelapor menerima Akta Kematian tersebut kurang lebih selama seminggu. Efisiensi pelayanan diukur dari ketepatan waktu dan kecepatan waktu yang diberikan kepada masyarakat. Waktu penerbitan ini memakan waktu seminggu akibat dari adanya verifikasi data yang berkepanjangan dimana data tersebut setelah diverifikasi oleh operator kemudian diverifikasi oleh kepala seksi terkait dan setelah itu diverifikasi kembali oleh kepala bidang pencatatan sipil sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk sampai ke bagian percetakan.

Terkait dengan pengambilan baik Akta Kematian, Kartu Keluarga baru maupun Kartu Tanda Penduduk baru dilakukan dengan berdasarkan pemberitahuan selesai, setelah

melakukan pelayanan di aplikasi SEDUDO. Pemberitahuan tersebut juga akan muncul di aplikasi *whatsapp* nomor terdaftar dan sudah tertera hari dan tanggal untuk mengambil dokumen tersebut, jadi masyarakat tidak perlu *bolak – balik* ke Dinas Dukcapil untuk mengecek apakah dokumennya sudah jadi atau belum. Masyarakat bisa memilih untuk mengambil dokumen Akta Kematian dengan cara mengambil langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau memilih untuk dicetak di rumah dengan hanya menunggu *email* atau pesan *whatsapp*.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang menunjang aplikasi SEDUDO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk masih belum maksimal dan waktu penerbitan dokumen Akta Kematian masih belum maksimal juga yaitu dengan rata-rata lima hari kerja. Berdasarkan kesimpulan diatas, pelayanan penerbitan akta kematian melalui aplikasi SEDUDO yang dikaji melalui dimensi efisiensi belum tercapai.

Ekonomis

Ekonomis menurut Salim dan Woodward dalam Hardiyansyah (2018:52) yakni penggunaan sumber daya seminimal mungkin dalam pelayanan. Indikator yang terdapat dalam dimensi ekonomis adalah biaya yang dikeluarkan dalam penerbitan dokumen Akta Kematian melalui aplikasi SEDUDO dan banyaknya pegawai/staf yang memberikan pelayanan dokumen akta kematian melalui aplikasi SEDUDO. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk biaya penerbitan dokumen Akta Kematian melalui aplikasi SEDUDO adalah gratis atau tidak dipungut biaya sama sekali dan untuk membuka *website* dan melakukan pendaftaran hanya diperlukan biaya akses internet saja. Terkait biaya yang dikeluarkan untuk penerbitan Akta Kematian, Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk sudah sesuai Undang-Undang no 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yaitu pada pasal 79A yaitu yang menyatakan bahwa pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya alias gratis.

Indikator yang kedua berkaitan dengan banyaknya pegawai yang memberikan pelayanan penerbitan dokumen Akta Kematian melalui aplikasi SEDUDO. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis, masing-masing pelayanan memiliki minimal dua operator yang mana mereka dapat saling bergantian dalam melakukan pekerjaannya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tetap melaksanakan pelayanan baik di kantor maupun secara *online* kepada masyarakat, dari segi keprofesionalan bahwa para pegawainya tetap bekerja profesional bahkan mereka tetap bekerja sama walaupun bukan tupoksinya tapi untuk kepentingan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa biaya yang dikeluarkan untuk penerbitan akta kematian sudah sesuai dengan undang-undang yang berlaku yaitu gratis, hanya saja terkadang beberapa masyarakat yang mencetak Akta Kematian di kantor masih mengeluarkan biaya transportasi untuk mengambil Akta Kematian, Kartu Keluarga ataupun Kartu Tanda Penduduk baru tersebut. Banyak para pegawai pada saat melakukan pelayanan di kantor merangkap pekerjaan yang tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsi mereka. Sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan dokumen Akta Kematian melalui aplikasi SEDUDO yang dikaji melalui dimensi ekonomis belum tercapai.

Keadilan

Keadilan artinya pemerataan dalam melaksanakan pelayanan. Aspek ini memiliki indikator yaitu pelaksanaan penerbitan dokumen Akta Kematian melalui aplikasi SEDUDO sesuai dengan regulasi, sasaran serta perlakuan yang sama dalam penerbitan dokumennya melalui aplikasi SEDUDO. Sebelum mendapatkan *output* atau keluaran dalam indikator Efisiensi, diperlukan sebuah proses yang mana proses tersebut merupakan prosedur atau regulasi yang disusun untuk dijadikan pedoman dalam penerbitan dokumen Akta Kematian dengan menggunakan aplikasi SEDUDO. Regulasi tersebut dapat berupa undang-undang sampai peraturan daerah Kabupaten Nganjuk yang membahas tentang pelayanan secara *online* khususnya menggunakan aplikasi SEDUDO. Terkait prosedur pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Nganjuk sudah ditetapkan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk No. 8 Tahun 2014 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk No. 9 Tahun 2011 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Berdasarkan observasi terdapat perbedaan antara regulasi yang ada dengan kenyataan yang ada di lapangan terutama pada penerbitan dokumen kependudukan khususnya Akta Kematian, yaitu pada pasal 44 ayat 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa setiap kematian wajib dilaporkan oleh ketua rukun tetangga atau nama lainnya di domisili penduduk kepada instansi pelaksana setempat paling lambat 30 hari sejak tanggal kematian. Sedangkan kenyataan di lapangan seperti yang dijelaskan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk, bahwa pelapor yang membuat akta kematian berasal dari sanak saudara orang yang meninggal jika memang tidak memiliki sanak saudara baru wajib ketua rukun tetangga tersebut melaporkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk dibuatkan Akta Kematian. Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan ditemukan juga bahwa penerbitan

akta kematian berpengaruh kepada dua dokumen kependudukan lainnya yaitu Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk. Sementara perubahan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk, harus menunggu terbitnya akta kematian terlebih dahulu. Jadi akta kematian merupakan salah satu syarat untuk merubah Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk itu sendiri. Temuan lain adalah bahwa sebagian besar keluarga merasa bahwa Akta Kematian bagi keluarganya adalah hal yang tidak penting dan hanya diperlukan jika akan digunakan sebagai persyaratan untuk memperoleh hak waris atau asuransi dari yang keluarganya yang meninggal.

Indikator selanjutnya yaitu sasaran pelaksanaan pelayanan dokumen Akta Kematian melalui aplikasi SEDUDO dimana terkait dengan tingkat pengetahuan masyarakat Kabupaten Nganjuk tentang pemahaman cara membuat dokumen Akta Kematian melalui aplikasi SEDUDO. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah cukup aktif dari memberikan informasi kepada masyarakat Kabupaten Nganjuk, hanya saja respon dari masyarakat yang kurang terlihat di beberapa sosial media yang ada, sehingga tingkat partisipasi dari masyarakat dinilai sangat kurang. Seperti yang tertera dalam Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4 huruf f yang menyatakan salah satu asas dari pelayanan publik adalah partisipatif, yang mana ada keikutsertaan masyarakat yang aktif dalam menanggapi informasi-informasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk yang terbaru. Selain itu, ditemukan juga bahwa peran sosial media dalam mensosialisasikan informasi terkait penerbitan Akta Kematian dinilai masih kurang karena kurangnya partisipasi masyarakat dalam menanggapi hal tersebut. Hal ini dikarenakan kurangnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk dalam merespon setiap pertanyaan dari masyarakat, padahal jika dikaitkan dengan asas pelayanan publik pada pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 salah satunya adalah kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Respon yang cepat akan membantu dalam mewujudkan tercapainya hasil yang maksimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang dilakukan pada pelayanan pencatatan peristiwa kematian melalui aplikasi SEDUDO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Pelayanan pencatatan peristiwa kematian melalui aplikasi SEDUDO yang telah dianalisis berdasarkan teori Salim dan Woodward dalam Hardiyansyah (2018:52) belum optimal, hal

ini dapat dilihat dari beberapa dimensi yang telah dinilai oleh peneliti diantaranya partisipasi masyarakat dalam mengurus Akta Kematian, kelengkapan sarana prasarana, kualitas pegawai, dan belum adanya regulasi termasuk SOP yang menjadi landasan langsung pelayanan Akta Kematian melalui aplikasi SEDUDO ini.

2. Beberapa faktor penghambat pelayanan pencatatan peristiwa kematian melalui aplikasi SEDUDO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk ditinjau dari teori yang digunakan:

- a. Efektivitas yaitu rendahnya partisipasi masyarakat, baik itu dalam mengurus dokumen kependudukan yaitu akta kematian maupun penggunaan aplikasi SEDUDO.
- b. Efisiensi yaitu sarana prasarana dan waktu pengurusan Akta Kematian melalui aplikasi SEDUDO belum maksimal.
- c. Ekonomis yaitu pelayanan dokumen akta kematian melalui aplikasi SEDUDO sudah sesuai indikator dimensi ekonomis dan sesuai dengan regulasi yang ada.
- d. Keadilan yaitu belum adanya regulasi yang melandasi pelayanan dokumen akta kematian melalui aplikasi SEDUDO secara langsung dan belum sepenuhnya diterapkan prosedur di lapangan sesuai regulasi.

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan, penulis memberikan beberapa saran sebagai masukan dan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan aplikasi SEDUDO dalam penerbitan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk yaitu:

1. Pemerintah Daerah Kabupaten Nganjuk sebaiknya mengawasi pelaksanaan pemberian pelayanan aplikasi SEDUDO dalam penerbitan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk di lapangan agar sesuai dengan regulasi yang ada.
2. Pemerintah Kabupaten Nganjuk melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk sebaiknya meningkatkan sumber daya untuk mengoptimalkan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Nganjuk baik itu sumber daya manusia dengan sosialisasi dan pelatihan terkait pelayanan administrasi kependudukan maupun sumber daya lainnya yang menunjang pelayanan, salah satunya yaitu sarana dan prasarana.
3. Hendaknya dilaksanakan sosialisasi mengenai pentingnya dokumen kependudukan khususnya Akta Kematian melalui media cetak, media elektronik maupun media sosial dan mengaktifkan serta meningkatkan peran Ketua Rukun Tetangga/Ketua Rukun Warga, desa/kelurahan, dan kecamatan sesuai dengan regulasi yang ada

untuk membantu masyarakat dalam mendaftar maupun mencetak dokumen kependudukan khususnya peristiwa kematian untuk meningkatkan cakupan kepemilikan Akta Kematian di Kabupaten Nganjuk.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Creswell, John W & Creswell J. Davis. 2018. *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approach*. Fifth Edition. Los Angeles: SAGE Publisher
- Danim, Sudarwan. 2012. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta Timur: Rineka Cipta
- Darmawan, Deni dan Fauzi, Nur, Kunkun. 2013. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Dewa Ketut Sukardi, 2008. *Pengantar Pelaksanaan Program BK di Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fuady, Munir. 2007. *Dinamika Teori Hukum*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media
- Harsono. 2011. *Etnografi Pendidikan sebagai Desain Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Kamaruddin Sellang, S.Sos, M.A.P.,dkk 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya*, Pasuruan: Qiara Media Partner
- Moleong, LJ. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remadja Rosdakarya
- Mulyawan, Rahman. 2017. *Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD PRESS
- Simangunsong, Fernandes. 2016. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabet
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Siswosoediro, Henry S. 2008. *Mengurus Surat-Surat Kependudukan (Identitas Diri)*. Jakarta: Visimedia
- Sugiyono. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyatna, Yayat. 2015. *Mudahnya Mengurus Semua Dokumen Tanpa Calo*. Jakarta: Vicosta Publisher
- Syamsi, Ibnu. 2004. *Efisiensi,Sistem,dan Prosedur Kerja*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Wasistiono, Sadu. 2003. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung: CV Fokusmedia

Yulikuspartono. 2009. *Pengantar Logaritma dan Algoritma*. Yogyakarta: Andi

B. Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Administrasi Kependudukan

Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 8 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 9 Tahun 2011 Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 2 Tahun 2019 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah dalam Penerapan Pelayanan Publik Berkualitas di Kabupaten Nganjuk

C. Jurnal

Idrus, I. A., & Ferdian, K. J. (2019). Implementasi Pelayanan Publik Pada Program SIDUKUN 3 In 1 Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan Di DKI Jakarta. *Journal of Governance and Local Politics*, 1(2). <https://doi.org/10.47650/jglp.v1i2.28>

Mulyana, Y. (2017). Model Kebijakan Untuk Meningkatkan Laporan Kematian dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Bandung Barat. *Sosiohumaniora*, 19(2). <https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v19i2.9066>

Wiryanto, W. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia Selama Pandemi Covid-19. *Prosiding Konferensi Nasional Ilmu Administrasi 4.0*, 3, 142–149.

D. Sumber lain

https://sedudo.nganjukkab.go.id/landing_page/ diakses pada tanggal 28 Agustus 2021 pada pukul 19.30

<https://surabaya.tribunnews.com/2021/08/08/ratusan-desa-di-nganjuk-sudah-online-warga-bisa-mengurus-adminduk-dari-rumah/> diakses pada tanggal 29 Agustus 2021 pada pukul 10.30 WITA

<https://nasional.kompas.com/read/2021/01/06/16431841/kegiatan-masyarakat-jawa-bali-dibatasi-perkantoran-wfh-hingga-75persen?page=all>