

**OPTIMALISASI PELAYANAN “E-SEMPURNA” TERHADAP
PENERBITAN AKTA KEMATIAN**



TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Dalam Memperoleh Derajat
Sarjana Terapan Sosial Dalam Bidang Studi Demografi dan Pencatatan Sipil**

Oleh

Rusdiana Indah Setyaningsih

NIM. E3117106

SEKOLAH VOKASI

UNIVERSITAS SEBELAS MARET

SURAKARTA

2021

**OPTIMALISASI PELAYANAN “E-SEMPURNA” TERHADAP
PENERBITAN AKTA KEMATIAN**



TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Dalam Memperoleh Derajat
Sarjana Terapan Sosial Dalam Bidang Studi Demografi dan Pencatatan Sipil**

Oleh

Rusdiana Indah Setyaningsih

NIM. E3117106

SEKOLAH VOKASI

UNIVERSITAS SEBELAS MARET

SURAKARTA

2021

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas Akhir

**OPTIMALISASI PELAYANAN “E-SEMPURNA” TERHADAP
PENERBITAN AKTA KEMATIAN**

Oleh

Rusdiana Indah Setyaningsih

NIM. E3117106


Disetujui untuk dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Tugas Akhir

Program Studi D4 Studi Demografi dan Pencatatan Sipil

Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, Juli 2021

Dosen Pembimbing


Zakki Adhijat, S.H., M.H., L.L.M.
NIP. 198508312010122002

PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir

**OPTIMALISASI PELAYANAN “E-SEMPURNA” TERHADAP PENERBITAN
AKTA KEMATIAN**

Oleh

Rusdiana Indah Setyaningsih

NIM.E3117106

**Telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Tugas Akhir
Program Studi D4 Studi Demografi dan Pencatatan Sipil
Universitas Sebelas Maret Surakarta**

Hari
Tanggal

Pada :
: Kamis
: 22 Juli 2021

DEWAN PENGUJI

1. Rizda Ardyati, S.H., M.H. :
Ketua
2. Resti Dian Luthviati, S.H., M.H. :
Sekretaris
3. Zakki Adhliyati, S.H., M.H., L.L.M. :
Anggota


Mengetahui,

Dekan
Sekolah Vokasi
Universitas Sebelas Maret



Drs. Santoso Tri Hananto, M.Acc., Ak.
NIP. 19690924 199402 1 001

Kepala Program Studi
D4 Demografi dan Pencatatan Sipil



Sri Wahyuningsih Yulianti, S.H., M.H.
NIP. 19610721 198803 2 001

SURAT PERNYATAAN

Nama : Rusdiana Indah Setyaningsih
NIM : E3117106

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

OPTIMALISASI PELAYANAN “E-SEMPURNA” TERHADAP PENERBITAN AKTA KEMATIAN adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam Tugas Akhir ini diberi tanda *citasi* dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Tugas Akhir dan gelar yang saya peroleh dari Tugas Akhir ini.

Surakarta, Juli 2021

Yang Membuat Pernyataan,



Rusdiana Indah Setyaningsih

E3117106

ABSTRAK

Rusdiana Indah Setyaningsih. 2021. E3117106. OPTIMALISASI PELAYANAN “E-SEMPURNA” TERHADAP PENERBITAN AKTA KEMATIAN. Tugas Akhir. Sekolah Vokasi Universitas Sebelas Maret.

“E-SEMPURNA” merupakan sebuah inovasi pelayanan dalam penerbitan akta kematian secara online. Rendahnya kepemilikan akta kematian masih menjadi permasalahan di Kabupaten Karanganyar sehingga perlu adanya inovasi pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menjabarkan implementasi, kendala yang dihadapi, dan upaya optimalisasi dalam pelayanan “E-SEMPURNA” terhadap penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Metode penelitian menggunakan penelitian empiris. Penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dan empat desa/kelurahan pelaksana pelayanan “E-SEMPURNA” yaitu Kelurahan Karanganyar, Desa Gaum, Desa Ngunut, dan Desa Sedayu dengan teknik *purposive sampling*.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa terdapat tiga tahapan dalam implementasi pelayanan “E-SEMPURNA”, yaitu organisasi, interpretasi, dan aplikasi. Tahapan organisasi meliputi pembentukan sumber daya, unit, dan metode. Tahapan interpretasi meliputi kegiatan sosialisasi kepada pelaksana di desa. Tahapan aplikasi meliputi tahapan pelaporan, pembuatan, dan pengambilan dokumen. Kendala dalam pelayanan “E-SEMPURNA” yaitu faktor geografis, keterlambatan pengiriman, dan terjadi gangguan pada jaringan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Optimalisasi pelayanan “E-SEMPURNA” dapat dilakukan dengan menambah wilayah pelayanan, mencetak akta kematian secara mandiri di desa, dan menambah produk pelayanan “E-SEMPURNA” menjadi paket tiga dokumen.

Kata kunci: Optimalisasi Pelayanan, Akta Kematian, “E-SEMPURNA”, Kabupaten Karanganyar

ABSTRACT

Rusdiana Indah Setyaningsih. 2021. E3117106. OPTIMIZATION OF “E-SEMPURNA’S” SERVICES FOR THE ISSUANCE OF DEATH CERTIFICATES. Legal Writing. Vocational School of Sebelas Maret University.

“E-SEMPURNA” is an innovation in online death certificate issuance. Low ownership of death certificates is still a problem in Karanganyar Regency, so there is a need service innovation. The study aims to describe the implementation, problems, and giving optimization in the “E-SEMPURNA” service of the issuance of death certificate at the Department of Population and Civil Registration of Karanganyar Regency. The research method that use in this final project is empirical method. The research conducted at the Department of Population and Civil Registration of Karanganyar Regency and four villages as the implementer of “E-SEMPURNA” service, there are Karanganyar Village, Gaum Village, Ngunut Village, and Sedayu Village with purposive sampling technique.

The result explains there are three stages in the implementation of “E-SEMPURNA” services, namely organization, interpretation, and application. Organizational stage that included of the formation of resources, units, and methods. Interpretation stage that included of socialization to implementers in the villages. And then application stage that included of the stage of reporting, creating, and taking document. Problems in “E-SEMPURNA” service are geographical factors, delivery delays, and error of the Population Administration Information System network. Optimization of “E-SEMPURNA” services can be done by adding service areas, printing death certificates independetly, and adding the “E-SEMPURNA” service product into three document packages.

Keywords: Service Optimization, Death Certificate, “E-SEMPURNA”, Karanganyar Regency

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “OPTIMALISASI PELAYANAN “E-SEMPURNA” TERHADAP PENERBITAN AKTA KEMATIAN”. Penyusunan Tugas Akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Pendidikan Diploma IV Program Studi Demografi dan Pencatatan Sipil, Sekolah Vokasi, Universitas Sebelas Maret Surakarta.

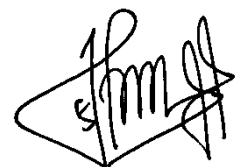
Penulis menyadari bahwa terselesaikannya laporan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan, baik materil maupun moril yang diberikan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini dengan rendah hati Penulis ingin mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Jamal Wiwoho, S.H., M.Hum selaku Rektor Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Bapak Drs. Santoso Tri Hananto, M. Acc., Ak selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Ibu Sri Wahyuningsih Yulianti, S.H., M.H selaku Kepala Program Studi D4 Demografi dan Pencatatan Sipil Sekolah Vokasi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
4. Ibu Dr. Emmy Latifah, S.H., M.H selaku Pembimbing Akademik penulis selama menempuh pendidikan di Sekolah Vokasi UNS yang telah memberikan masukan dan nasehat yang sangat berarti dalam proses belajar penulis.
5. Ibu Zakki Adlhiyati, S.H., M.H., L.L.M selaku Pembimbing Penulisan Tugas Akhir yang telah menyediakan waktu untuk memberikan bimbingan, masukan, dukungan dan pengarahan yang sangat berarti dalam proses penyelesaian penulisan Tugas Akhir ini.
6. Seluruh Dosen dan Staff Pengajar Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga dapat dijadikan

dasar dalam penulisan Tugas Akhir ini dan semoga dapat penulis implementasikan kedepannya.

7. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar yang bersedia sebagai tempat penelitian bagi penulis, memberikan data dan wawancara untuk kepentingan penulisan Tugas Akhir ini.
8. Kelurahan Karanganyar, Desa Gaum, Desa Sedayu, dan Desa Ngunut yang telah bersedia memberikan informasi terkait pelayanan “E-SEMPURNA” untuk penulis.
9. Ibu dan Almarhum Bapak yang senantiasa mendoakan dan memberikan kasih sayang yang tulus kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Teman-teman satu bimbingan Tugas Akhir (Amanda, Stela, Sholihah, Riki) yang telah membantu dan memberikan support dalam suasana senang maupun sedih selama penyelesaian Tugas Akhir ini.
11. Teman-teman Calon Istri Sholihah (Mita, Desti, Elsa, Cindi) telah menemani perjalanan serta membantu dalam suasana apapun selama penulis menimba ilmu di Universitas Sebelas Maret.
12. Teman-teman DPS Smansakra (April, Riki, Mim, Iqbal) yang sudah mendukung penulis untuk segera menyelesaikan Tugas Akhir ini.
13. Teman-teman IMAKA UNS 2017 yang telah menemani perjalanan penulis selama menempuh studi di Universitas Sebelas Maret serta memberikan dukungan dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Surakarta, Juli 2021



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Metode Penelitian.....	9
F. Sistematika Penulisan Tugas Akhir	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Kerangka Teori	15
1. Konsep Optimalisasi	15
2. Konsep Implementasi.....	15
3. Konsep Pelayanan Publik.....	17
4. Tinjauan tentang “E-SEMPURNA”	20

5. Tinjauan tentang Kendala	21
6. Tinjauan tentang Penerbitan Akta Kematian	21
B. Kerangka Pemikiran.....	24
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	27
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	27
B. Implementasi Pelayanan “E-SEMPURNA”	41
C. Kendala yang Dihadapi dalam Pelayanan “E-SEMPURNA”	65
D. Optimalisasi Pelayanan “E-SEMPURNA” terhadap Penerbitan Akta Kematian di Kabupaten Karanganyar	68
BAB IV PENUTUP.....	72
A. Simpulan.....	72
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Peta Administrasi Kabupaten Karanganyar	28
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar	31
Gambar 3. 3 Menu Layanan Pendaftaran Akta Kematian Melalui Whatsapp	37
Gambar 3. 4 Pilihan pelayanan melalui WhatsApp	37
Gambar 3. 5 Persyaratan dalam Pelayanan “E-SEMPURNA”	58
Gambar 3. 6 Produk Hasil Pelayanan “E-SEMPURNA”	60



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Persentase Jumlah Penduduk yang memiliki Akta Kematian Tahun 2013 - 2018	3
Tabel 2. 1 Kerangka Pemikiran	24
Tabel 3. 1 Jumlah Penduduk, Presentase Penduduk, Kepadatan Penduduk, dan Rasio Jenis Kelamin berdasarkan Kecamatan di Kabupaten Karanganyar Tahun 2020.....	28
Tabel 3. 2 Jumlah Penerbitan Akta Kematian di Kabupaten Karanganyar Tahun 2015-2020.....	41
Tabel 3. 3 Daftar Desa/Kelurahan Pelaksana Pelayanan “E-SEMPURNA”	44



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian.....	78
Lampiran 2 SK Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar tentang Inovasi Pelayanan Dokumen Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar Tahun 2018.....	80
Lampiran 3 Dokumentasi wawancara dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dan Kelurahan Pelaksana.....	84
Lampiran 4 Dokumentasi hasil pelayanan “E-SEMPURNA”	85
Lampiran 5 Pedoman Wawancara	86

