**PELAKSANAAN PELAYANAN AKTA KEMATIAN MELALUI APLIKASI *GO DIGITAL* DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PROBOLINGGO**

**PROVINSI JAWA TIMUR**

Savitha Maf’ulia

NPP. 30.0850

*Asdaf Kabupaten Probolinggo, Provinsi Jawa Timur*

*Fakultas Perlindungan Masyarakat*

*Program Studi**Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*

Email: sayaramadhanty@gmail.com

# *ABSTRACT*

***Problem/Background (GAP):*** *The Probolinggo Regency Government through the Probolinggo Regency Population and Civil Registration Service carries out services through the Go Digital application in serving population documents. The Go Digital application is an online service to provide convenience to the entire community in order to be able to submit requests for documents for birth certificates, death certificates, Child Identity Cards (KIA), and Letters of Moving Out which can be issued easily and can be done anytime and anywhere.* ***Purpose:*** *This research has a background on the importance of death certificates, namely as a validation of population data that must be carried out by all people of Probolinggo Regency. This study aims to determine the implementation of death certificate services, explain obstacles and describe efforts in implementing death certificate services through the Go Digital application at the Probolinggo Regency Population and Civil Registration Service.* ***Method:*** *The research method used is a descriptive qualitative research method with an inductive approach, the results of the research are described clearly and systematically, factually and accurately based on data and facts in the field. Data collection techniques used are observation, interviews and documentation. The data analysis techniques are data reduction, data presentation and conclusion/verification. This research uses implementation theory according to George R. Terry in Sukarna (2011).* ***Results/Findings:*** *The results of the study show that the implementation of death certificate services through the Go Digital application at Disdukcapil Probolinggo Regency provides a number of advantages. First, services become more efficient and faster because people can access and apply for death certificates online through the application. Second, this application also simplifies the data verification and validation process by Disdukcapil officers, reducing the risk of errors and fraud in issuing death certificates. This research also identifies some of the challenges faced in implementing death certificate services through the Go Digital application. These challenges include the low level of digital literacy in the community, limited internet access in some areas, and technical problems related to the operation of applications.* ***Conclusion:*** *Based on the findings and analysis in this study, it is recommended that the Probolinggo Regency Disdukcapil make efforts to increase digital literacy for the community, expand the reach of internet access, and carry out maintenance and repairs to the Go Digital application to increase its reliability and use in death certificate services.*

***Keywords:****Population administration service, death certificate, Go Digital application, Disdukcapil, Probolinggo Regency.*

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Pada era digital yang semakin maju ini, pemerintah daerah Kabupaten Probolinggo telah mengimplementasikan layanan administrasi kependudukan secara digital dalam bentuk aplikasi bernama "Go Digital" di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Probolinggo. Salah satu layanan yang telah diimplementasikan melalui aplikasi ini adalah pelayanan akta kematian. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan akta kematian, menjelaskan hambatan serta mendeskripsikan upaya dalam pelaksanaan pelayanan akta kematian melalui aplikasi *Go Digital* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif yang bersifat deskriptif dengan pendekatan induktif, Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Penelitian ini menggunakan teori pelaksanaan menurut George R. Terry dalam Sukarna (2011). **Hasil/Temuan:** hasil penelitian digambarkan secara jelas dan sistematis, faktual dan akurat berdasarkan data dan fakta di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan akta kematian melalui aplikasi *Go Digital* di Disdukcapil Kabupaten Probolinggo memberikan sejumlah keuntungan. Pertama, pelayanan menjadi lebih efisien dan cepat karena masyarakat dapat mengakses dan mengajukan permohonan akta kematian secara online melalui aplikasi. Kedua, aplikasi ini juga mempermudah proses verifikasi dan validasi data oleh petugas Disdukcapil, mengurangi risiko kesalahan dan kecurangan dalam penerbitan akta kematian. Penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan akta kematian melalui aplikasi *Go Digital*. Tantangan tersebut antara lain adalah kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah, dan masalah teknis yang terkait dengan pengoperasian aplikasi dan pemeliharaan fasilitas di disdukcapil. **Kesimpulan:** Berdasarkan temuan dan analisis dalam penelitian ini, direkomendasikan agar Disdukcapil Kabupaten Probolinggo melakukan upaya peningkatan sosialisasi dan literasi digital bagi masyarakat, memperluas jangkauan jaringan internet, serta melakukan pemeliharaan dan perbaikan secara berkala terhadap aplikasi *Go Digital* guna meningkatkan kehandalan dan kegunaannya dalam pelayanan akta kematian.

**Kata kunci:** Pelayanan administrasi kependudukan, akta kematian, aplikasi Go Digital, Disdukcapil, Kabupaten Probolinggo.

# PENDAHULUAN

* 1. **Latar Belakang**

Administrasi kependudukan perlu dilakukan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yang tertib administrasi dan kebutuhan akan data kependudukan. Pemerintah perlu melakukan langkah strategis untuk menciptakan tertib administrasi yang baik dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Salah satu dinas yang memberikan pelayanan administrasi kependudukan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Kabupaten Probolinggo adalah sebuah kabupaten yang terletak di provinsi Jawa Timur memiliki luas wilayah 69.616,65 Ha atau kurang lebih 1.696,17 Km2 terdiri atas 24 Kecamatan, 5 Kelurahan, dan 325 Desa. Memiliki jumlah penduduk per tahun 2021 yaitu 1.157.408 jiwa. Pada tahun 2020, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo mempermudah untuk menerima pelayanan secara online dengan mengikuti era digitalisasi pada masa pandemi covid-19. Selain itu, dengan luas wilayah Kabupaten probolinggo yang luas maka pemerintah perlu membuat suatu inovasi yang dapat mempermudah pelayanan dokumen kependudukan.

Hal ini berdasar pada Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar atau sering disingkat menjadi PSBB, adanya aturan ini tidak menjadi rintangan melainkan menjadikan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan melakukan percepatan reformasi birokrasi dalam melayani masyarakat secara online. Oleh karenanya adanya inovasi pelayanan online, Pemerintah Kabupaten Probolinggo melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo menghimbau masyarakatnya untuk menggunakan pelayanan online yang dinamai Go Digitalisasi atau sering disebut Go-DiGi.

Pada penggunaan aplikasi tersebut terdapat beberapa prioritas dalam menyelesaikan masalah di adminduk, diantaranya, menuntaskan program perekaman dan pencetakan KTP -Elektronik, akta kelahiran, akta kematian, meningkatkan kualitas pelayanan, mengoptimalkan data kependudukan, penerbitan dan pemanfaatan Kartu Identitas Anak (KIA), menjalankan sistem adminduk dan menyukseskan program Dukcapil Go Digital.

Akta Kematian adalah selembar tulisan yang dibuat untuk bukti tertulis tentang kematian seseorang. Pencatatan Akta Kematian sangat penting dilakukan oleh masyarakat guna mewujudkan tertib administrasi kependudukan. Akta kematian bermanfaat bagi masyarakat yaitu pertama, akta kematian berguna untuk mendapatkan status janda atau duda (terutama bagi Pegawai Negeri). Kedua, pada pengurusan pembagian warisan akta kematian menjadi syarat bagi istri atau suami maupun anak. Ketiga, ahli waris dapat mengurus persyaratan pensiun dengan melampirkan akta kematian. Keempat, akta kematian sebagai syarat untuk mengurus asuransi, perbankan, pensiun, tunjangan kecelakaan dan uang duka.

Dilihat dari pentingnya pengurusan Akta kematian bagi pemerintah dan bagi masyarakat. Surat Keputusan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil No. 470 tentang Inovasi Pelayanan Go Digital Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2021 dengan tujuan kebijakan pengurusan dokumen kependudukan dalam rangka pencegahan penularan Covid-19. Berdasarkan Surat Keputusan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo melakukan inovasi untuk meningkatkan pelayanan pada administrasi kependudukan.

Inovasi pelayanan online yang dimaksud yaitu program layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui aplikasi Go-DiGi. Tujuan dari program ini ialah untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya kepengurusan dokumen kependudukan seperti akta kematian. Program pelayanan online melalui aplikasi Go-Digi merupakan program pelayanan yang dilakukan tanpa harus bertatap muka dan hanya melakukan pelayanan Aplikasi Go-DiGi.

Pelayanan online melalui Aplikasi Go-DiGi memberikan banyak kemudahan dan manfaat bagi masyarakat. Kegunaan dari aplikasi online ini antara lain dapat meningkatkan pelayanan dengan cepat dan mudah diperoleh. Masyarakat tidak harus bertemu langsung dengan petugas pengurusan akta kematian, dapat menghemat biaya transportasi, memberi kemudahan bagi masyarakat yang tinggal jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan lebih efisien waktu. Pelaksanaan pelayanan online melalui Aplikasi Go-Digi pada kepengurusan akta kematian masyarakat yang tadinya tidak memiliki kesadaran untuk melakukan pengurusan akta kematian karena sudah mengetahui kemudahan itu maka masyarakat tertarik untuk mengurus dokumen akta kematian.

# Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Terdapat beberapa masalah dalam pelaksanaan kepengurusan akta kematian masyarakat cenderung tidak menyadari pentingnya pembuatan akta kematian. Masyarakat mengurus akta kematian pada saat dibutuhkan saja ketika ada kepentingan yang mempersyaratkan akta kematian. Hal ini dikarenakan kurangnya pemahaman dan kesadaran dari masyarakat. Jika akta kematian tidak diurus maka akan berdampak pada peningkatan jumlah penduduk. Semakin tinggi jumlah penduduk maka akan menyebabkan data kependudukan tidak akurat. menurut Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo pada kenyataannya pelayanan online melalui aplikasi Go-DiGi ini masih banyak menemukan kendala diantaranya adalah:

1. Penduduk Kabupaten Probolinggo tidak semuanya memiliki *handphone*, kendala terkait sinyal dan akses internet yang berada pada daerah pelosok Kabupaten Probolinggo karena wilayah Kabupaten Probolinggo yang cukup luas dan memiliki banyak kecamatan yang masih terpelosok dan belum bisa mendukung program daring.
2. Kurang pemahaman masyarakat tentang teknologi informasi (gagap teknologi) pada proses pelayanan pembuatan akta kematian secara online khususnya masyarakat yang sudah lanjut usia.
3. Masih ditemukan kendala jaringan error di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo. Jaringan Sistem error merupakan suatu kondisi yang tidak dapat diprediksi terjadinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelaksanaan pelayanannya terhubung dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) terpusat sehingga sering ada gangguan dari pusat karena aplikasi SIAK terpusat juga bisa diakses oleh satu Indonesia.

# Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Berdasarkan penelitian Lisda van gobel dan Laila Yusuf Jurnal (2017) berjudul Pelaksanaan Penerbitan Akta kematian di Dinas Kependuduk-an dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara Penelitian ini memfokuskan terkait dengan belum optimalnya sosialisasi yang di lakukan akan pentingnya kepemilikan akta kematian, masyarakat belum terlalu paham dan belum memiliki kesadaran untuk melengkapi pengurusan dan persyaratan berkas yang diperlukan untuk penerbitan akta kematian. Menggunakan metode peneleiti kualitatif deskriptif. Menggunakan sumber data primer dan sekunder Fokus penelitian menggunakan dokumen akta kematian

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh J Lamsihar John Enrico (2022) tentang Efektivitas Pelayanan Akta Kematian melalui Aplikasi Selesai Dalam Genggaman (Salaman) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Provinsi Jawa Barat yang menggunakan aplikasi serta minimnya pengetahuan masyarakat dalam mengetahui aplikasi Salaman serta masyarakat yang sudah tidak mengikuti perkembangan teknologi.Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu grand teori implementasi dengan teori pendukung teori inovasi dan teori pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakaan deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menggunakan metode peneliti kualitatif deskriptif. Fokus penelitian menggunakan dokumen akta kematian Menggunakan inovasi teknologi melalui aplikasi

Dimas Rahmatullah, (2022), dalam skripsinya yang berjudul Implementasi Penerbitan Akta Kematian Secara Daring Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur , membahas tentang Terdapat faktor hambatan dalam penelitian ini yaitu kurangnya penyebaran informasi tentang cara kinerja aplikasi klampid kepada masyarakat kota Surabaya. Sehingga upaya yang dapat dilakukan dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang aplikais kalmpid dalam pengurusan dokumen akta kematian secara daring*.* Penelitian tersebut menggunakan Menggunakan metode peneleiti kualitatif deskriptif. Fokus penelitian menggunakan dokumen akta kematian menggunakan inovasi teknologi melalui aplikasi.

# Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni penelitian ini menganalisis dan membahas tentang Pelaksanaan Pelayanan Akta Kematian melalui Aplikasi Go Digital (Go-DiGi) di Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dijadikan sebagai referensi penulis mengambil kesimpulan bahwa persamaan dari ketiga penelitian sebelumnya yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, serta berfokus pada pelayanan akta kematian.

Hal inilah yang menjadikan ketiga penelitian sebelumnya tersebut menjadi referensi bagi penulis, adapun perbedaannya yaitu mengenai lokus penelitian, aplikasi yang digunakan dan teori yang digunakan. Berdasarkan penelitian Lisda van gobel dan Laila Yusuf Jurnal (2017) Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara, indikator dari teori pelaksanaan yang berbeda yaitu aspek kelengkapan berkas, aspek sosialisasi, dan aspek koordinasi. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh J Lamsihar John Enrico (2022). Penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, teori yang digunakan teori efektivitas menurut Steers (1977) dalam Sutrisno (2018:106). Juga Dimas Rahmatullah, (2022), memiliki perbedaan Penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, teori yang digunakan teori implementasi menurut Edward III.

# Tujuan

Tujuan peneliti dalam penelitian Pelaksanaan Pelayanan Akta Kematian melalui Aplikasi Go Digital (Go-DiGi) di Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo Provinsi Jawa Timur sebagai berikut: Untuk mengetahui dan menganalisis Pelaksanaan Pelayanan Akta Kematian melalui Aplikasi Go Digital (Go-DiGi) di Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo, untuk mengetahui dan mendeskripsikan apa saja hambatan dalam Pelaksanaan Pelayanan Akta Kematian melalui Aplikasi Go Digital (Go-DiGi) di Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo, serta mengetahui upaya yang harus dilakukan untuk mengatasi hambatan pada Pelaksanaan Pelayanan Akta Kematian melalui Aplikasi Go Digital (Go-DiGi) di Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo.

# METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuaIitatif dengan pendekatan induktif yang bertujuan untuk mendapatkan data yang relevan dalam penyusunan laporan penelitian skripsi yang berkenaan dengan pelayanan dokumen kependudukan akta kematian melalui aplikasi Go-DiGi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo Provinsi Jawa Timur. Hal ini bertujuan mempermudah peneliti untuk menekankan pada analisis dari temuan langsung di lapangan yang didukung oleh data-data yang diperoleh yang dideskripsikan lalu ditarik kesimpulan untuk merumuskan penyelesaian masalah tentang pelaksanaan pelayanan akta kematian melalui aplikasi Go-DiGi, sehingga diharapkan dapat memberikan solusi terhadap permasalahan atau hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan tersebut.

# HASIL DAN PEMBAHASAN

### **3.1 Pelaksanaan Pelayanan Akta Kematian melalui Aplikasi Go Digital (Go-DiGi) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo Provinsi Jawa Timur**

Pelaksanaan merupakan proses maupun tahapan yang harus dilakukan agar dapat mengetaui pencapaian tujuan dari sebuah kebijakan yang telah ditetapkan. Penulis dalam melakukan penelitian ini menggunakan teori Sukarna untuk menganalisis bagaimana pelaksanaan pelayanan akta kematian melalui aplikasi Go-DiGi di disdukcapil Kabupaten Probolinggo. Sesuai dengan teori pelaksanaan yang dikemukan oleh Sukarna yang telah penulis pilih dan gunakan dalam penelitian yang dilakukan, dapat diketahui jika indikator keberhasilan dari sebuah pelaksanaan pelayanan akta kematian melalui aplikasi Go-DiGi dipengaruhi oleh enam indikator, yaitu:

1. Kepemimpinan
2. Sikap dan moril
3. Komunikasi
4. Pendorong
5. Supervisi
6. Disiplin

Berdasarkan data-data yang dikumpulkan oleh penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo dalam bentuk dokumen wawancara dan observasi selama proses penelitian, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

#### **3.1.1 Kepemimpinan**

Pelaksanaan pelayanan akta kematian melaui aplikasi Go-Digi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo dapat terlaksana dengan baik jika pemimpinnya yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mampu dalam memberikan mengarahkan, menggerakan, membimbing setiap anggotanya untuk mencapai target dan tujuan yang sudah dibentuk oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo itu sendiri.

#### **3.1.1.1 Gaya kepemimpinan**

Gaya kepemimpinan seorang dapat dilihat dengan cara bagaimana seorang pemimpin dalam menunjukkan kemampuan mengambil keputusan, mengarahkan, memotivasi, mengendaikan anggota, dan bertanggung jawab terhadap tugas yang telah diberikan.

#### **3.1.1.2 Kemampuan Memberikan Arahan dan Memotivasi**

Kemampuan memberikan arahan adalah suatu usaha untuk memberikan bimbingan, saran, dukungan, perintah-perintah atau intruksi kepada anggotanya selama melaksanakan tugas masing-masing supaya tugas dapat dilaksanakan dengan baik dan dapat mencapai tujuan bersama.

Dalam pelaksanaan pelayanan akta kematian melalui aplikasi Go-DiGi, memberikan pengarahan dari pemimpin kepada bawahannya merupakan hal yang penting. Kemampuan petugas pelaksana dalam pelaksanaan pelayanan akta kematian melalui aplikasi Go-DiGI harus ditetapkan secara tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, sikap dan perilaku, dan keterampilan yang dibutuhkan dalam mengarahkan dan membimbing masyarakat.

#### **3.1.2 Sikap dan Moril**

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo adalah disaat masyarakat memperoleh pelayanan yang baik oleh petugas pelaksana pelayanan memiliki etika dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat berupa motto 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun), adapun sebagai berikut:

* Senyum = salah satu ekspresi wajah yang dapat memberikan ketenangan dan rasa tentram, menularkan kebahagian dan energi positif untuk orang di sekitar kita.
* Salam = bentuk memberikan energi positif dengan saling memberikan doa agar timbul perasaan saling terhubung dengan orang lain.
* Sapa = merupakan sikap memberikan penghargaan terhadap hubungan sosial dan dapat mempererat tali persaudaraan antar manusia.
* Sopan = bentuk penghragaan dengan perilaku menghormati orang lain.
* Santun = bentuk Bahasa tubuh yang menunjukkan perilaku menyenangkan dan menghragai orang lain.

#### **3.1.2.1 Sikap dan Etika Pelayanan**

Petugas pelayanan atau sebagai pegawai merupakan unsur dari sebuah organisasi yang dapat menunjang keberlangsungan suatu program, terutama dalam hal kinerja. Oleh karena itu, tentu dalam pelaksanaan pelayanan akta kematian melalui aplikasi Go-DiGi harus memperhatikan hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Sikap dan etika dari pelaksana pelayanan akta kematian melalui aplikasi Go-DiGi ini memiliki tujuan supaya masyarakat dapat merasakan kemudahan adanya digitalisasi berupa pelayanan online yang dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun. Pegawai pelaksana pelayanan dituntut untuk selalu bersikap ramah dan tidak membeda-bedakan status dari setiap masyarakat dan dapat melayani dengan baik.

#### **3.1.2.2 Respon masyarakat dalam menerima pelayanan**

Digitalisasi dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo akan saling terikat dengan respon masyarakat terhadap pelayanan online melalui aplikasi Go-DiGi tersebut. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo masih terus berusaha untuk menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat supaya masyarakat tidak enggan mengurus dan memperbaruhi data-data kependudukannya khususnya pelayanan akta kematian.

#### **3.1.2.3 Komunikasi**

Komunikasi merupakan hal yang sangat diperlukan untuk saling terhubung dan berkoordinasi antar bagian, sub-bagian dan para staf sehingga dapat tercipta hubungan yang selaras dalam menjalankan sebuah kegiatan yang dibuat untuk mencapai tujuan bersama.

#### **Penyaluran Informasi kepada Masyarakat**

Aplikasi Go-DiGi merupakan layanan *online* pengajuan dokumen administrasi kependudukan yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukannya khususnya pelayanan akta kematian. Kegunaan aplikasi ini yaitu untuk memberikan kemudahan, penghematan waktu dan biaya, lebih efektif dan efisien.

#### **Kejelasan Informasi**

Faktor kedua yang berpengaruh dalam komunikasi adalah kejelasan dari adanya pelayanan akta kematian melalui aplikasi Go-DiGi tersebut.

#### **3.1.2.4 Pendorong**

Faktor pendorong merupakan suatu hal yang tidak lepas dari keberhasilan kegiatan yang hendak dicapai, baik pendorong secara memberikan hadiah maupun motivasi semangat kerja. Hal ini pada dasarnya untuk memperlancar pelaksanaan kegiatan sehingga nilai kepuasan yang diharapkan dapat tercapai.

#### **Motivasi dari pimpinan**

Motivasi merupakan suatu keadaan atau kondisi yang mendorong, merangsang atau menggerakkan seseorang untuk melakukan sesuatu atau melakukan sesuatu dan kegiatan pekerjaan.

#### **Peningkatkan produktivitas pegawai**

Usaha dalam meningkatkan produktivitas pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo tentunya membutuhkan motivasi bagi para pegawai agar lebih giat dan semangat bekerja..

#### **3.1.2.5 Supervisi**

Supervisi merupakan peran dan kedudukan yang sangat penting dalam sebuah pelasanaan pelayan akta kematian melalui aplikasi Go-DiGi. Hal ini dikarenakan supervisi merupakan kegiatan pengawasan pelaksanaan pelayanan akta kematian melalui aplikasi Go-Digi apakah sudah berjalan dengan benar, tertib, dan sesuai rencana atau tidak.

#### **Evaluasi Kegiatan**

Evaluasi kegiatan dilakukan agar bisa menilai apakah sebuah kegiatan (program) apakah sudah berjalan dan dilaksanakan sesuai perencanaan dan mampu mencapai tujuan awal atau tidak.

#### **Kesesuaian dengan SOP**

Adapun prosedur pelayanan akta kematian melalui aplikasi Go-DiGi sudah di tetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo sebagai berikut:

1. Buka layanan aplikasi Go-DiGi dengan membuka di website <http://godigital.dispendukcapil.probolinggokab.go.id/>
2. Pilih layanan akta kematian yang berada pada urutan kelima, selanjutnta klik pengajuan akta kematian.
3. Selanjutnya akan muncul halaman berisikan berkas yang disiapkan, data jenazah, alamat jenazah, data orang tua jenazah, data pelapor, pilihan pengambilan berkas, dan lain-lain.
4. Isi semua form yang ada di halaman pengajuan akta kematian dan upload berkas dengan ukuran maksimal 2 MB.
5. Masukkan kode captcha yang ada di paling bawah halaman pengajuan akta kematian.
6. Klik DAFTAR jika semua dokumen sudah lengkap dan diupload.
7. Pantau aplikasi Go-DiGi untuk mengecek permohonan pengajuan 1x24 jam.
8. Data akan diproses dan divalidasi oleh pihak *frontoffice* Dispendukcapil Kabupaten Probolinggo.
9. Jika pengajuan permohonan diterima lalu klik tombol print atau download yang ada pada halaman pengajuan.
10. Jika pengajuan permohonan ditolak, maka operator akan menginfokan lebih lanjut dari kekurangan berkas yang ada di halaman pengajuan.
11. Jika permohonan dinyatakan ditolak maka segera perbarui berkas yang kurang atau salah lalu lanjutkan pengajuan permohonan ulang pada halaman aplikasi Go-DiGI.

#### **3.1.2.6 Disiplin**

Disiplin adalah kehendak dan tindakan individu untuk menyesuaikan diri dengan semua norma yang telah terikat pada tujuan tertentu. Sehingga, sangat penting suatu disiplin dalam bekerja untuk menjaga peraturan dan sistem kantor untuk berjalan secara konsisten.

#### **Kecepatan dan Ketepatan Waktu**

Berdasarkan peraturan yang mengatur jam kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo menjelaskan bahwa staf dan pegawai masuk tepat pada pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 12.00 WIB kemudian dilanjutkan kembali pada pukul 13.00 WIB sampai dengan pukul 15.30 WIB di hari Senin hingga Kamis. Pelayanan hanya sampai dengan pukul 11.30 WIB di hari Jumat dan waktu libur pada hari Sabtu dan Minggu.

#### **Kepatuhan pada Aturan**

Disiplin merupakan kehendak dan tindakan individu untuk menyesuaikan diri dengan semua norma yang telah terikat pada tujuan tertentu. Kedisiplinan juga tidak hanya dilihat dari jam masuk kantor saja tetapi juga dilihat bagaimana ketetapan watu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pengajuan permohonan pembuatan akta kematian yang sudah ada di aplikasi Go-DiGi.

## **3.2** **Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Akta Kematian Melalui Aplikasi Go-DiGi**

Pelaksanaan pelayanan akta kematian melalui aplikasi Go-Digi sudah berjalan dari tahun 2019. Namun, dalam pelaksanaannya terdapat beberapa hambatan yang perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut untuk mengurangi hambatan tersebut. Hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan akta kematian melalui aplikasi Go-DiGi, yaitu:

* + 1. **Kurangnya Sosialisasi**

Aplikasi Go-DiGi dalam pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo masih belum dikenal oleh beberapa masyarakat Kabupaten Probolinggo.

* + 1. **Tingkat Kesadaran Masyarakat**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo selalu berhadapan dengan kendala kepengurusan akta kematian karena sebagian masyarakat masih menganggap bahwa orang yang telah meninggal sudah tidak terikat administrasinya. Namun, seharusnya masyarakat harus mengurusnya untuk keperluan pendataan penduduk setiap tahunnya.

* + 1. **Jaringan Internet dan Gagap Teknologi**

Wilayah Kabupaten Probolinggo merupakan suatu daerah yang cukup luas dan masih terdapat wilayah pelosok sehingga akses internet yang berada pada daerah pelosok belum bisa mendukung program daring. Selain akses internet yang kurang menjangkau seluruh wilayah Kabupaten Probolinggo, tidak semua orang memiliki handphone. Sebagian besar karena masyarakat yang sudah lanjut usia tidak mengerti perkembangan teknologi. Hal ini perlu penanganan lebih lanjut agar semua masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang merata

* + 1. **Pemeliharaan fasilitas**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo bekerja sama dengan tenaga ahli yang bertugas mengelola *server maintenance*. Tenaga ahli yang bertugas untuk menangani masalah yang berkaitan jaringan pada seluruh kegiatan pelayanan melalui aplikasi Go-DiGi.

## **3.3 Upaya yang dapat Dilakukan untuk mengatasi Hambatan**

Pelaksanaan pelayanan akta kematian melalui aplikasi Go-DiGi sudah ada sejak tahun 2020. Namun, dalam pelaksanaannya ditemukan hambatan sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo selalu berupaya untuk mengatasi berbagai hambatan yang terjadi tersebut.

* + 1. **Meningkatkan Sosialisasi**

Untuk menangani hambatan berupa adanya beberapa masyarakat yang masih belum tau dan belum paham tentang pelayanan online akta kematian melalui aplikasi Go-DiGi, Disducapil Kabupaten Probolinggo melakukan upaya tambahan dengan memperluas wilayah sosialisasi kepada RT/RW, kepala desa/lurah, dan para camat mengenai pelayanan akta kematian melalui aplikasi Go-DiGi.

* + 1. **Meningkatkan Literasi membaca masyarakat**

Upaya dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo untuk mengatasi hambatan yang ditemui seperti masih adanya masyarakat belum sadar akan pentingnya kepengurusan akta kematian yaitu dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat serta bekerjasama dengan pihak ekstern yang dianggap mampu mendukung berjalannya pelayanan akta kematian melalui aplikasi Go-DiGi.

* + 1. **Memperluas Jangkauan Internet dan Operator Go-Digi di Desa**

tujuan dari aplikasi Go-DiGi yaitu memberikan kemudahan untuk masyarakat milenial yang mengikuti perkembangan teknologi sehingga ketika akan melakukan permohonan pengajuan akta kematian bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun, Namun bagi masyarakat yang tidak mengerti teknologi, masyarakat yang tidak terjangkau jaringan internet maupun masyarakat yang tidak memiliki telepon genggam dapat mengurus langsung ke kantor desa.

* + 1. **Pemeliharaan secara berkala**

kendala gangguan Sinyal pelayanan tergantung pada ahli *maintenance,* dapat teratasi dengan kerjasama dan rasa kepedulian antar petugas pelayanan dengan petugas ahli dalam jaringan dan sistem. Dari upaya-upaya yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo diharapkan dapat meningkatkan pelaksanaan pelayanan Akta Kematian melalui Aplikasi Go-DiGi.

# KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi dan observasi yang telah dilakukan oleh penulis di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo mengenai pelaksanaan pelayanan akta kematian melalui aplikasi Go-DiGi dapat disimpulkan. Pelaksanaan pelayanan akta kematian melalui aplikasi Go-DiGi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo berdasarkan teori Pelaksanaan terdapat lima indikator sudah terlaksana dengan baik dan satu indikator yang masih kurang terlaksana dengan baik yaitu indikator komunikasi. Hasilnya dapat dijelaskan sebagai berikut:

Kepemimpinan, dalam pelaksanaan pelayanan akta kematian melalui aplikasi Go-DIGi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo. Kepala dinas selaku pemimpin sudah menjalankan tugas dan tanggung jawab dan memberikan teladan yang baik dengan sikap yang disiplin dan semangat melayani masyarakat secara langsung. Pada lingkungan kerjanya, beliau mampu memberikan arahan dan bimbingan kepada bawahannya.

* + 1. Sikap dan Moril,.
		2. Komunikasi,
		3. Supervisi,
		4. Disiplin,

Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan akta kematian melalui aplikasi Go-DiGi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo Terdapat masyarakat yang masih belum mengetahui adanya inovasi kependudukan berupa aplikasi Go-DiGi, Terdapat masyarakat yang belum sadar akan pentingnya mengurus Akta Kematian, Masyarakat masih terkendala sinyal, kepemilikan *handphone* dan gagap teknologi, Kendala gangguan Sinyal pelayanan tergantung pada ahli *maintenance*

 Upaya yang telah dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo dalam mengatasi hambatan-hambatan diantaranya adalah:

1. Melakukan sosialisasi terus menerus dan menyeluruh, berkoordinasi dengan Kepala Desa/Lurah, Camat dan Dinas Komunikasi dan Informasi terkait perluasan jaringan pengguna aplikasi Go-DiGi,
2. Melakukan perbaikan jaringan internet dan listrik secara cepat dan tepat dan memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang penggunaan teknologi dalam pengurusan dokumen kependudukan khususnya pada pelayanan online melalui aplikasi Go-DiGi,
3. Meningkatkan kerja sama antar petugas pelayanan dan petugas ahli jaringan dan sistem, serta membangun dukungan antar Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil dengan seluruh masyarakat Kabupaten Probolinggo.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama dalam hal waktu dikarenakan pada pelaksanaannya hanya diberikan waktu oleh lembaga selama 3 minggu sedangkan permasalahan yang akan diteliti cukup kompleks berkaitan dengan sosialisasi, sarana prasarana, dan standar operasional prosedur.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan akta kematian melalui aplikasi Go-DiGi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

**IV. DAFTAR PUSTAKA**

Agustino, L. 2016. Dasar-Dasar Kebijakan Publik (Edisi Revisi). Bandung: Alfabeta

Badan Pusat Statistik Kabupaten Probolinggo, 2022. Kabupaten Probolinggo Dalam Angka 2022. Probolinggo: Badan Pusat Statistik Kabupaten Probolinggo

Dimas Rahmatullah, 2022. “Implementasi Penerbitan Akta Kematian Secara Daring Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur”, Institut Pemerintahan Dalam Negeri: eprint IPDN

Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil No. 470 Tahun 2021 Tentang Inovasi Pelayanan Go Digital Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Lamsihar John Enrico. 2022. “Efektivitas Pelayanan Akta Kematian melalui Aplikasi Selesai Dalam Genggaman (Salaman) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Provinsi Jawa Barat”, Institut Pemerintahan Dalam Negeri: eprint IPDN

Lisda van gobel dan Laila Yusuf. 2017. “Pelaksanaan Penerbitan Akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara”, PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna Gorontalo Volume IV Nomor 2.

R.Terry, George. 2006. Prinsip-Prinsip Manajemen. Jakarta: Bumi Aksara.

Sukarna. 2011. Dasar –dasar Manajemen. Bandung: Mandar Maju

https://godigital.disdukcapil.probolinggokab.go.id https://disdukcapil.kabupatenprobolinggo.go.id