

**EFEKTIVITAS PENERBITAN AKTA KEMATIAN MELALUI
APLIKASI SAKEDAP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BANDUNG
PROVINSI JAWA BARAT**

Neng Ira Aryani Badriah
NPP. 30.0569

Asal pendaftaran Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: nengiraaryani@gmail.com

ABSTRACT

Problems/Background (GAP): Sakedap is a publishing application on an online service for administrative submissions, one of which is a Death Certificate issued to facilitate the public in making population documents and making services more effective and efficient at the Bandung Regency Population and Civil Registration Service. **Purpose:** to determine the effectiveness of issuing death certificates through the Sakedap application, obstacles and efforts to overcome obstacles in issuing death certificates through the Sakedap application at the Bandung Regency Population and Civil Registration Office. **Methods:** This study used a qualitative descriptive research method with an inductive approach, in which the authors obtained data by means of interviews, observation and documentation. **Results:** The results of this study indicate that the issuance of Death Certificates through the Sakedap application has been effective in indicators according to the theory of effectiveness according to Steers (1997) in Sutrisno (2011: 149) production, efficiency, satisfaction, adaptation and development. Obstacles in implementation are used as evaluation material and will continue to be fixed in order to realize good publications. **Conclusion:** The results of this study indicate that the issuance of Death Certificates through the Sakedap application has been running effectively in the indicators of production, efficiency, satisfaction and adaptation. It needs to be periodically improved on development indicators and there are obstacles related to facilities and infrastructure, people's ignorance of the Sakedap application and people who don't understand technology. The author suggests that the Bandung Regency Population and Civil Registry Office develop more publishing innovations on the Sakedap application, update facilities and infrastructure regularly, and be more active in coordinating with central operators and socializing publishing innovations to the public.

Keywords: Publishing Effectiveness, Death Certificate, Sakedap Application

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Sakedap merupakan aplikasi penerbitan pada layanan online untuk pengajuan Administrasi salah satunya Akta Kematian yang diterbitkan guna memudahkan masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan serta membuat pelayanan semakin efektif dan efisien di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. **Tujuan:** untuk mengetahui efektivitas penerbitan Akta Kematian melalui aplikasi Sakedap, hambatan serta upaya mengatasi hambatan dalam penerbitan Akta Kematian melalui aplikasi Sakedap di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. **Metode:** Adapun Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2016:4) mengatakan Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif, dimana penulis memperoleh data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerbitan Akta Kematian melalui aplikasi Sakedap sudah berjalan efektif dalam indikator menurut teori efektivitas menurut Steers (1997) dalam Sutrisno (2011: 149) produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi dan perkembangan. Hambatan dalam pelaksanaan dijadikan sebagai bahan evaluasi dan akan terus di benahi demi terwujudnya penerbitan yang baik. **Kesimpulan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerbitan Akta Kematian melalui aplikasi Sakedap sudah berjalan efektif dalam indikator produksi, efisiensi, kepuasan, dan adaptasi. Perlu ditingkatkan secara berkala pada indikator perkembangan dan terdapat hambatan yang berkaitan dengan sarana dan prasarana, ketidaktahuan masyarakat mengenai aplikasi Sakedap dan masyarakat yang belum paham akan teknologi. Penulis menyarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung lebih mengembangkan inovasi penerbitan pada aplikasi Sakedap, memperbaharui sarana dan prasarana secara berkala, serta lebih aktif dalam berkoordinasi dengan operator pusat dan mensosialisasikan inovasi penerbitan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Efektivitas Penerbitan, Akta Kematian, Aplikasi Sakedap

I. PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Penerbitan sebagai kegiatan mempublikasikan kepada masyarakat umum, menentang ke khalayak ramai kata dan gambar yang dipenuhi oleh jiwa kreatif lalu menyunting kerap merujuk pada produksi. Pemerintah bertanggung jawab dalam menciptakan kepercayaan publik terhadap pelayanan publik yang disediakan. Pemerintah juga perlu memastikan bahwa penerbitan yang diberikan dapat memuaskan masyarakat. Dalam upaya meningkatkan kualitas penerbitan dan seiring berjalannya teknologi informasi dan inovasi pemerintah, maka bentuk

interaksi penerbitan pun akan mengalami kemajuan. Jika kualitas penerbitan yang diberikan pemerintah semakin baik, maka kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah semakin tinggi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung menjadi instansi pelaksana serta perpanjangan tangan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Administrasi yang dimaksud antara lain berupa pelayanan dalam penerbitan dokumen kependudukan seperti KTP-el, Akta kelahiran, Akta Kematian, Akta Pernikahan, Kartu Keluarga dan dokumen kependudukan lainnya.

Adanya Revolusi Industri 4.0 yang menyebabkan berkembangnya pemanfaatan fasilitas teknologi, informasi dan komunikasi dalam pelayanan administrasi kependudukan, Disdukcapil Kabupaten Bandung melakukan inovasi dengan membuat aplikasi Sakedap untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Dari beberapa dokumen dalam aplikasi tersebut, dokumen yang bisa diterbitkan melalui aplikasi Sakedap salah satunya adalah Penerbitan Akta Kematian. Dari beberapa dokumen dalam aplikasi tersebut, dokumen yang bisa diterbitkan melalui Sakedap salah satunya adalah Penerbitan Akta Kematian. Akta Kematian merupakan dokumen pencatatan sipil yang wajib dimiliki yang diterbitkan setelah pihak keluarga atau kerabat terdekat melaporkan anggotanya yang meninggal. Akta Kematian memiliki manfaat yang sangat besar baik untuk anggota keluarga maupun pemerintah. Akta Kematian adalah dokumen yang wajib dimiliki dan sangat penting karena Akta Kematian dapat digunakan sebagai persyaratan dalam kepengurusan dokumen dalam persoalan ahli waris, asuransi, dan kegunaan administrasi lainnya. Bagi pemerintah Akta Kematian sangat penting sebagai data statistik kependudukan yang digunakan sebagai dasar penetapan kebijakan lainnya. Dengan adanya Aplikasi Sakedap, masyarakat tidak perlu hadir ataupun mendatangi kantor secara langsung ke Disdukcapil untuk mengurus pelayanan Akta Kematian. Pelaksanaan pelayanan tetap dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan karena proses pelayanan dilakukan secara *online* dan pencetakan dokumen kependudukan bisa dilakukan secara mandiri.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Sakedap merupakan aplikasi penerbitan pemberi layanan online Dokumen Kependudukan salah satunya dalam pengajuan Akta Kematian yang diterbitkan guna memudahkan masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan serta membuat penerbitan semakin efektif dan efisien di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.

1.3. Penelitian Terdahulu

Pertama, Penelitian Bertha Lubis dan Andi Ilham Nurhadi (2019), penelitian yang berjudul Efektivitas Pelayanan Akta Kematian Dalam Tertib Administrasi Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba Provinsi Sulawesi Selatan, Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pelaksanaan pembuatan akta kematian serta mengetahui hambatan dan solusi yang harus dilaksanakan dalam efektivitas pembuatan akta kematian di Disdukcapil Kabupaten Bulukumba. Adapun hasil penelitiannya yakni pelayanan akta kematian belum efektif karena masih memiliki beberapa hambatan yaitu masih kurangnya sosialisasi, tingkat kesadaran penduduk dan peran dari RT/RW dalam pelaporan peristiwa kematian. Kedua Penelitian Ahda Widyastuti (2021), penelitian yang berjudul Implementasi Penerbitan Akta Kematian melalui Web Paksemmok di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus, Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui sudah terlaksana dengan baik atau belum optimal terhadap penggunaan web Paksemmok sehingga perlu lagi dilakukan sosialisasi. Ketiga Penelitian Dena Laras dan Hardi Warsono (2018), penelitian yang berjudul tentang Implementasi Program Pembuatan Akta Kematian di Kecamatan Tugu Kota Semarang, Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana implementasi terhadap program pembuatan akta kematian yang sudah berjalan dengan optimal atau belum dilaksanakan dengan baik karena ada beberapa dimensi seperti

komunikasi dan sumber daya yang belum maksimal serta perlu di lakukan perbaikan.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu yang mana konteks penelitian yang dilakukan oleh di Kabupaten Bandung. Penelitian yang dilakukan menggunakan keadaan yang baru serta informan yang lebih luas.

1.5. Tujuan

Untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan Efektivitas penerbitan Akta Kematian melalui Aplikasi Sakedap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, Untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan apa saja hambatan efektivitas penerbitan Akta Kematian melalui Aplikasi Sakedap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, Untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan upaya untuk mengatasi hambatan efektivitas penerbitan Akta Kematian melalui Aplikasi Sakedap yang dikelola Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.

II. METODE

Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan induktif sebab peneliti fokus dalam menggambarkan peristiwa yang terjadi di lapangan secara sistematis, logis, objektif dan benar-benar terjadi, agar dapat dipahami setiap fakta yang terjadi guna mendapatkan kesimpulan atas permasalahan yang terjadi. pengumpulan data dapat dilakukan melalui tahapan strategis dalam mendapatkan data dengan mengetahui teknik pengumpulan data sehingga mendapatkan data yang memenuhi standar yang telah ditetapkan. Berdasarkan data tersebut, tentunya data yang diperoleh haruslah sesuai dengan fakta sehingga dapat menjadi referensi yang akan menimbulkan beberapa klasifikasi data yang mana Teori yang digunakan yaitu Steers (1997) dalam Sutrisno (2011: 149).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Efektivitas Penerbitan Akta Kematian melalui Aplikasi Sakedap di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat.

Pelaksanaan Efektivitas Penerbitan Akta Kematian Melalui Aplikasi Sakedap di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dapat diukur dengan mempertimbangkan beberapa indikator efektivitas penerbitan berdasarkan teori efektivitas menurut Steers (1977) dalam Sutrisno (2018:106), yaitu :

1. Produksi
2. Efisiensi
3. Kepuasan
4. Adaptasi
5. Perkembangan

Berdasarkan data-data yang telah diperoleh dan dihimpun Peneliti selama penelitian baik berupa observasi, wawancara maupun dokumentasi di lapangan, kelima indikator tersebut dapat diuraikan dalam Efektivitas Penerbitan Akta Kematian Melalui Aplikasi Sakedap di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat yaitu sebagai berikut :

A. Produksi

Produksi merupakan kemampuan dalam menghasilkan suatu barang berupa Akta Kematian atau jasa berupa pelayanan sesuai dengan permintaan lingkungannya. Sebagai upaya mencapai target penerbitan Akta kematian dan pemenuhan kebutuhan pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung melakukan serangkaian upaya yang dapat meningkatkan penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

Aplikasi Sakedap merupakan aplikasi pokok dan paling favorit yang digunakan oleh masyarakat, masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya,

membuang banyak waktu dan tenaga ataupun datang langsung ke tempat untuk mengajukan dokumen ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup dengan mengunggah dokumen sesuai persyaratan dan menunggu jadwal pengambilan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

Sesuai dengan instruksi Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri berupa SE Nomor 443.1/2978/Dukcapil per 16 Maret 2020 salah satu poin dalam Surat Edaran tersebut pemerintah harus mengutamakan pelayanan secara *online*, dokumen persyaratan dikirim secara *online*, dokumen dari hasil pelayanan dikirim secara *online* dan dapat dicetak sehingga dapat mengurangi penumpukan masyarakat yang ingin melaksanakan pelayanan dokumen kependudukan tersebut di Kantor Disdukcapil. Jadi masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor untuk mengambil dokumen kependudukan yang sudah selesai diurus melalui aplikasi Sakedap. Bagi masyarakat aplikasi Sakedap memberikan solusi yang sangat tepat karena masyarakat bisa tetap melakukan dalam mengurus Akta Kematian di rumah. Berikut Data penerbitan Akta Kematian dalam bentuk tabel.

Tabel 1.1

Penerbitan Akta Kematian melalui Aplikasi Sakedap

Januari		Februari	
Tanggal	Jumlah	Tanggal	Jumlah
(1)	(2)	(3)	(4)
3	4	3	34
4	15	7	16
5	33	8	30
6	29	9	27
7	25	10	27
10	30	11	39
11	28	14	28
12	41	15	28
13	19	16	26
14	28	17	24
17	23	18	29
18	25	21	23
19	24	22	30
20	30	23	20

21	21	24	33
24	26	25	26
25	18		
26	24		
27	20		
28	11		
31	23		
Jumlah	435	Jumlah	440

Berdasarkan tabel 1.1 diatas penerbitan Akta kematian melalui aplikasi Sakedap dapat disimpulkan bahwa di bulan Januari terdapat 435 akta kematian yang telah diterbitkan, selain itu juga pada bulan Februari terdapat 440 akta kematian meskipun pada bulan Februari permohonan penerbitan hanya dilakukan selama 14 hari tetapi sudah menunjukkan kemajuan jika dibandingkan pada bulan Januari. Masih terdapat warga yang melakukan penerbitan secara langsung datang ke kantor dinas atau offline dan setelah adanya aplikasi Sakedap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung mulai mengurangi pelayanan penerbitan secara langsung dan hingga saat ini.

B. Efisiensi

Efisiensi diartikan sebagai rasio keluaran dibandingkan dengan masukan, memfokuskan pada siklus yaitu masukan-proses-keluaran, bahkan menekankan pada elemen masukan dan proses. Dalam efektivitas penerbitan akta kematian melalui aplikasi Sakedap perlu memperhatikan beberapa faktor yang tersedia dalam efisiensi yaitu sumber daya yang digunakan dalam pelayanan akta kematian melalui aplikasi Sakedap (*input*), proses pelayanan akta kematian melalui aplikasi Sakedap (*proses*), dan hasil dari pelayanan akta kematian melalui aplikasi Sakedap (*ouput*).

1. Input

Sumber daya yang digunakan dalam pelayanan penerbitan akta kematian melalui aplikasi Sakedap yaitu mencakup petugas serta sarana dan prasarana. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung memiliki pegawai yang sangat memadai dan terbagi menjadi beberapa bagian yang menempati bagian operator dan register yang memiliki keahlian dalam bidang teknologi dan

administrasi. Selain pegawai, sarana prasarana yang dimiliki pun sudah memadai namun seiring berjalannya waktu dan meningkatnya kebutuhan pelayanan maka sarana prasarana yang ada perlu diperbaharui dalam jangka waktu tertentu.

2. Proses

Prosedur pelayanan penerbitan akta kematian melalui aplikasi Sakedap disusun oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. Prosedurnya tidak berbelit-belit dan sangat memudahkan masyarakat, karena masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengajukan Akta Kematian. Prosedurnya juga diinformasikan melalui media sosial Facebook, Twitter dan Instagram. Namun tentunya masih ada masyarakat yang belum mengerti dalam menggunakan aplikasi Sakedap, dan apabila hal tersebut terjadi, sumber daya yang menjadi operator siap sedia untuk terus menjelaskan secara langsung kepada masyarakat ataupun membantu proses pemasukan dokumen persyaratan untuk penerbitan Akta Kematian.

Tata Cara Penerbitan Akta Kematian Melalui Aplikasi Sakedap



Dari prosedur yang telah dijelaskan diatas dapat diketahui bahwa alur dalam permohonan pembuatan dokumen kependudukan dengan menggunakan aplikasi

Sakedap dapat dijadikan pedoman bagi pegawai maupun masyarakat dalam menggunakan aplikasi Sakedap

3. Output

Output penerbitan akta kematian melalui aplikasi Sakedap adalah kutipan akta kematian berbentuk *softfile* melalui tahapan pengecekan secara bertahap dan berulang sehingga dapat diterima oleh warga dengan benar, tepat sesuai dengan apa yang dimasukkan dan tidak ada kerusakan.

C. Kepuasan

Kepuasan masyarakat ataupun karyawan merupakan indikator penentu dalam ukuran keberhasilan suatu organisasi. Karena kepuasan menggambarkan perasaan karyawan atau masyarakat itu sendiri. Tingkat kepuasan karyawan dan masyarakat dalam pelayanan akta kematian melalui Akta kematian dapat dilihat dari beberapa indikator, yaitu:

1. Kemampuan Organisasi Untuk Dapat Memberi Kepuasan Pada Karyawan.

Kepuasan karyawan tentunya menjadi salah satu indikator keberhasilan suatu organisasi. Kepuasan karyawan dapat diukur apabila karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja atau mendapat timbal balik yang setimpal dari pekerjaan yang ia lakukan di tempatnya bekerja.

2. Kemampuan organisasi untuk mencapai kepuasan masyarakat
3. Kesopanan dan Keramahan Petugas
4. Kepastian Biaya
5. Kemudahan mendapatkan pelayanan
6. Keamanan dan Kenyamanan

D. Adaptasi

Adaptasi merupakan gambaran bagaimana kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dalam penyesuaian dengan perubahan yang terjadi baik dari dalam maupun dari luar organisasi, artinya

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dapat beradaptasi atas adanya perubahan yang terjadi dalam organisasi. Pada awalnya sistem pelayanan dilaksanakan secara *offline*, ada bagian seksi kematian yang menjadi petugas pelayanan di loket, sedangkan setelah munculnya aplikasi Sakedap seluruh petugas pelayanan di loket menjadi operator aplikasi Sakedap.

Tabel 1.2

Data Pegawai Operator Aplikasi Sakedap pada Seksi Kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung

NO	NAMA	PENDIDIKAN	STATUS-UNIT KERJA
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Irfan Velani	S1-Perbankan Syariah	Non-PNS-Seksi Kematian
2	Dadang Subekti	Sma/Slta	Non-PNS-Seksi Kematian
3	Wilman Akbar	S1-Teknik Informatika	Non-PNS-Seksi Kematian
4	Ahmad Wibowo	S1-Teknik Informatika	Non-PNS-Seksi Kematian
5	Teten Suparyadi	Smk-Teknik Jaringan Komputer	Non-PNS-Seksi Kematian
6	Rizka	S1-Teknik Informatika	Non-PNS-Seksi Kematian
7	Moko Harman	Smk-Teknik Komputer	Non-PNS-Seksi Kematian
8	Keke Pratiwi	Smk-Teknik Komputer	Non-PNS-Seksi Kematian

Ditinjau dari tabel 1.2 diatas penempatan pegawai, pelayanan penerbitan Akta kematian melalui aplikasi Sakedap dilakukan oleh petugas yang memiliki kemampuan dan keahlian yang sesuai. Petugas pelayanan pun mengerjakan tugas sesuai dengan tugas pokok dan fungsi sebagai operator aplikasi Sakedap pada seksi kematian.

E. Perkembangan

Perkembangan menjadi salah satu indikator penentu dalam ukuran keefektifan organisasi, karena perkembangan merupakan kemampuan suatu organisasi dalam mengembangkan kualitas layanan ataupun pelatihan karyawan. Terdapat tanda bahwa organisasi mengalami perkembangan apabila dalam suatu organisasi tersebut mengadakan pelatihan karyawan secara rutin dan terus mengembangkan kualitas pelayanannya baik melalui SDM ataupun teknologi yang digunakan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung terus berusaha untuk meningkatkan perkembangan baik melalui pengembangan SDM maupun sarana prasarana yang digunakan dalam menunjang pelayanan penerbitan Akta Kematian melalui aplikasi Sakedap. Dalam hal ini, dalam melakukan pengembangan SDM akan dilakukan bimbingan teknis kepada setiap karyawan serta pelatihan dan selain itu dalam mengembangkan sarana prasarana yang ada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan berupaya untuk meng-upgrade dan meningkatkan memory server secara berkala.

3.2. Faktor Penghambat dalam Efektivitas Penerbitan Akta kematian melalui Aplikasi Sakedap di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung

- 1) Sarana dan prasarana berupa ukuran memory server yang ada sekarang terlalu kecil jika dibandingkan dengan jumlah keseluruhan penduduk Kabupaten Bandung saat ini sebagaimana disebutkan dalam hasil wawancara pada dimensi perkembangan.
- 2) Kelemahan server utama pada Kementerian Dalam Negeri. Permasalahan yang pernah timbul akibat lemahnya server utama adalah ketika sedang menjalankan proses penerbitan, tiba-tiba terjadi error pada sistem sehingga proses penerbitan terhambat.
- 3) Ketidaktahuan masyarakat akan adanya penerbitan yang dilakukan penuh secara online oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. Tidak semua masyarakat tahu mengenai adanya

aplikasi Sakedap, sesuai dengan hasil observasi penulis di lapangan bahwa penulis masih melihat adanya masyarakat yang baru mengetahui bahwa penerbitan Akta kematian dapat dilakukan secara online melalui aplikasi Sakedap atau website setelah datang ke kantor untuk mengurus penerbitannya.

- 4) Kurangnya ilmu masyarakat akan teknologi, terutama pada masyarakat sudah mulai berumur dan atau berbeda generasi dengan generasi yang sudah atau mudah familiar atas adanya teknologi. Hal tersebut terlihat ketika masih ada masyarakat datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung yang membawa persyaratan dengan tujuan mengajukan dokumen persyaratan penerbitan Akta kematian. Beberapa hambatan dalam efektivitas penerbitan Akta kematian melalui aplikasi Sakedap di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung menjadi suatu dinamika dalam pelayanan publik, karena adanya keterbatasan dari berbagai pihak sehingga tidak semua rencana bisa berjalan sesuai dengan harapan tanpa adanya hambatan.

3.3. Upaya Dalam Mengatasi Hambatan yang Terjadi

- 1) Meningkatkan ukuran memory server setiap waktu, Meningkatkan ukuran memory server apabila memori server sudah tidak cukup lagi untuk digunakan menampung dokumen kependudukan dan pencatatan sipil masyarakat Kabupaten Bandung.
- 2) Pemberitahuan Kepada Masyarakat mengenai Aplikasi sakedap melalui media cetak ataupun media online seperti poster ataupun pamflet ataupun media sosial lainnya.
- 3) Pemeliharaan sarana prasarana, Pemeliharaan sarana dan prasarana merupakan suatu prosedur wajib yang harus dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung karena hal tersebut dapat mengurangi resiko down server. Pemeliharaan Sarana dan Prasarana dapat dilakukan dengan selalu update perangkat lunak maupun perangkat keras agar teknologi yang digunakan selalu terbaru. Kemudian

apabila terjadi down server secara tiba-tiba, operator segera memberitahukan kepada masyarakat bahwa pada saat ini pelayanan belum bisa dilakukan melalui media online.

- 4) Meningkatkan Sosialisasi Kepada Masyarakat, Kemajuan zaman dan perkembangan teknologi yang pesat sangat dimanfaatkan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dalam mensosialisasikan inovasi program yang ada.
- 5) Pendampingan pengunggahan dokumen persyaratan pemohon oleh operator Sakedap.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Administrasi kependudukan merupakan rangkaian usaha dalam penerbitan dokumen kependudukan dengan melakukan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Hal ini dijelaskan pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Pelayanan dalam sektor administrasi kependudukan. Merupakan salah satu pelayanan yang paling banyak permintaannya.

Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung menyelenggarakan pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat melalui organisasi pemerintah daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung menjadi instansi pelaksana serta perpanjangan tangan pemerintah dalam menyelenggarakan penerbitan administrasi kependudukan. Administrasi yang dimaksud antara lain seperti dalam penerbitan akta kematian berbasis *online* melalui aplikasi Sakedap.

Dalam penelitian ini yakni Efektivitas Penerbitan Akta Kematian Melalui Aplikasi Sakedap berjalan dengan baik dalam meningkatkan efektivitas penerbitan administrasi kependudukan. Faktor penghambatnya yaitu memory server yang harus ditingkatkan setiap waktu, sering terjadi gangguan server di Aplikasi Sakedap maupun server pusat dan prasarana, program belum diketahui seluruh masyarakat,

serta pemahaman masyarakat terhadap urgensi kepemilikan akta kematian yang masih kurang. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung telah melakukan beberapa upaya seperti meningkatkan memory server jika memory tidak cukup memadai, kerjasama dengan kecamatan, kelurahan, dan pihak terkait, meningkatkan koordinasi dan menciptakan inovasi layanan administrasi kependudukan, perawatan sarana dan prasarana serta pemanfaatan sumber daya manusia yang ada sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat menjalankan pelayanan penerbitan Akta Kematian Melalui Aplikasi Sakedap dapat berjalan efektif dan efisien, sehingga harapan yang terjadi yaitu setiap target yang ada akan terpenuhi dan meningkatkan kualitas pelayanan serta dapat meningkatkan tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya tertib administrasi kependudukan. Dalam pelaksanaannya diperlukan juga kerjasama antar masyarakat serta lembaga lainnya demi terwujudnya tertib administrasi kependudukan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan penulis sebagaimana telah diuraikan maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerbitan Akta kematian melalui Aplikasi Sakedap di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung telah berjalan secara efektif dalam indikator produksi, efisiensi, kepuasan, dan adaptasi. Namun masih perlu dikembangkan secara berkala dalam indikator perkembangan. Indikator yang digunakan untuk menganalisis efektivitas pelayanan penerbitan Akta kematian melalui aplikasi Sakedap terdapat dalam teori efektivitas menurut Steers (1977) dalam Sutrisno (2018:106), yang telah diuraikan pada Peneliti dan tanggapan masyarakat yang memberikan respon yang positif. Tantangan dalam pelaksanaan dijadikan sebagai bahan evaluasi serta terus di benahi demi terwujudnya tertib administrasi yang baik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat

2. Hambatan dalam Efektivitas Penerbitan Akta kematian melalui Aplikasi Sakedap di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Bandung antara lain:

- a) Minimnya *memory server* aplikasi Sakedap jika dibandingkan dengan keseluruhan jumlah penduduk Kabupaten Bandung saat ini.
- b) Masih ditemukan kendala jaringan pada saat berlangsungnya penerbitan secara *online* baik dari *server* pusat maupun *server* aplikasi Sakedap Kabupaten Bandung.
- c) Ketidaktahuan masyarakat akan adanya penerbitan Akta kematian yang dilakukan penuh secara *online* melalui aplikasi Sakedap
- d) Minimnya pengetahuan masyarakat akan teknologi terkhusus pada masyarakat usia lanjut atau berbeda generasi dengan generasi yang sudah atau mudah familiar atas adanya teknologi.

3. Upaya Mengatasi Hambatan Efektivitas Penerbitan Akta kematian melalui Aplikasi Sakedap di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung adalah sebagai berikut.

- a) Meningkatkan ukuran *memory server* setiap waktu Meningkatkan ukuran *memory server* apabila *memori server* sudah tidak cukup lagi untuk digunakan.
- b) Pemberitahuan Kepada Masyarakat dan Pemeliharaan sarana prasarana Pemeliharaan Sarana dan Prasarana dapat dilakukan dengan selalu *update* perangkat lunak maupun perangkat keras agar teknologi yang digunakan selalu terbaru. Kemudian apabila terjadi *down* server secara tiba-tiba, operator segera memberitahukan kepada masyarakat bahwa pada saat ini pelayanan belum bisa dilakukan melalui Instagram, facebook, twitter atau media *online* lainnya.
- c) Meningkatkan Sosialisasi Kepada Masyarakat Kemajuan zaman dan perkembangan teknologi yang pesat dapat dimanfaatkan guna mensosialisasikan inovasi-inovasi program yang ada. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung gencar

melakukan sosialisasi terkait aplikasi Sakedap melalui media komunikasi seperti Instagram, Facebook, Twitter dan sebagainya.

- d) Pendampingan penginputan dokumen persyaratan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung untuk mengatasi kurangnya pengetahuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi berupa aplikasi Sakedap yaitu dengan cara membantu pengunggahan dokumen persyaratan pemohon yang dilakukan oleh operator aplikasi Sakedap.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada lokus yang telah ditetapkan sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Steers dalam Sutrisno mengenai teori efektivitas.

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 Efektivitas Penerbitan Akta Kematian Melalui Aplikasi Sakedap di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung beserta jajarannya, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, dan seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Moleong, J. Lexy. 2016. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Sutrisno, Edy. 2011. Budaya Organisasi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Ahda Widyastuti. 2021. Implementasi Penerbitan Akta Kematian melalui WebPaksemmok di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus,2021

Bertha Lubis dan Andi Ilham Nurhadi. 2019. Efektivitas Pelayanan Akta Kematian dalam Tertib Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba

Dena Laras dan Hardi Warsono. 2018. Jurnal tentang Implementasi Program Pembuatan Akta Kematian di Kecamatan Tugu Kota Semarang

