

**EFEKTIVITAS APLIKASI SISTEM INFORMASI DUKCAPIL OLOH
ITAH (SI DOI) DALAM PELAYANAN AKTA KEMATIAN PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALANGKA RAYA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

Ringga Roby Jakti Purba
NPP. 32.0737

*Asdaf Kota Palangka Raya, Provinsi Kalimantan Tengah
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email : ringgapurba04@gmail.com

Pembimbing Skripsi : Dr. Ir. I Gede Suratha, M.MA

ABSTARCT

Problem Statement/background(GAP): *The advancement of information technology and easy access to the internet have driven the emergence of innovative public services in the form of E-Government. The Population and Civil Registration Office of Palangka Raya City introduced the Oloh Itah Civil Registration Information System (SI DOI) application as an effort to improve the quality of population administration services, including the registration of death certificates. Although the application has been launched for some time, there is still a gap between the number of deaths and the number of death certificates reported.*

Purpose: *This study aims to analyze the effectiveness of the SI DOI application in death certificate services in Palangka Raya City, identify the challenges faced during its implementation, and explore the steps taken by the Civil Registration Office to improve service quality.*

Method: *This research uses a descriptive qualitative approach with data analysis based on the Miles and Huberman model. Data collection techniques include observation, in-depth interviews, and documentation. The analytical framework uses effectiveness indicators according to Sutrisno, which are program understanding, target accuracy, timeliness, achievement of goals, and tangible changes.*

Results/Findings: *the results of the study indicate that the SI DOI application is fairly effective in providing easier access to online death certificate services and in helping to reduce queues for in-person services.*

Conclusion: *The study concludes that the implementation of the SI DOI application in death certificate services at the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Palangka Raya City is considered fairly effective based on five effectiveness indicators, although not yet optimal. The challenges encountered include low digital literacy, lack of public awareness, and technical barriers such as internet connectivity. Disdukcapil has made various efforts, including public outreach, inter-agency collaboration, and mobile services, to enhance the utilization of the application.*

Keywords: *Effectiveness, SI DOI, Death Certificate, Population Administration, Public Service.*

ABSTRAK

Latar Belakang: Kemajuan teknologi informasi dan mudahnya akses internet mendorong lahirnya inovasi layanan publik berbasis digital dalam bentuk E-Government. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya menghadirkan aplikasi Sistem Informasi Dukcapil Olah Itah (SI DOI) sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, termasuk dalam pencatatan akta kematian. Meskipun telah diluncurkan sejak beberapa waktu lalu, masih terdapat kesenjangan antara angka kematian dengan jumlah akta kematian yang dilaporkan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas aplikasi SI DOI dalam pelayanan akta kematian di Kota Palangka Raya, mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam implementasinya, serta mengetahui langkah-langkah yang telah dilakukan oleh Disdukcapil untuk meningkatkan kualitas layanan. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode analisis data model Miles dan Huberman. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Kerangka analisis menggunakan indikator efektivitas menurut Sutrisno, yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SI DOI cukup efektif dalam memberikan kemudahan akses layanan akta kematian secara daring serta membantu mengurangi antrean pada layanan tatap muka. **Kesimpulan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi SI DOI dalam pelayanan akta kematian di Disdukcapil Kota Palangka Raya dinilai cukup efektif berdasarkan lima indikator efektivitas, meskipun belum maksimal. Kendala yang dihadapi meliputi rendahnya literasi digital, kurangnya kesadaran masyarakat, serta hambatan teknis seperti jaringan internet. Disdukcapil telah melakukan berbagai upaya seperti sosialisasi, kerja sama lintas instansi, dan layanan jemput bola untuk meningkatkan pemanfaatan aplikasi.

Kata Kunci: Efektivitas, SI DOI, Akta Kematian, Administrasi Kependudukan, Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara dengan tingkat pertumbuhan penduduk yang cukup pesat setiap tahunnya. Berdasarkan data dari Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan (Dirjen Adminduk) Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, jumlah penduduk Indonesia per 30 Juni 2024 tercatat sebanyak 282.477.584 jiwa. Angka ini menunjukkan peningkatan sebesar 1,74 juta jiwa dibandingkan semester II tahun 2023. Pertumbuhan penduduk ini dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti angka kelahiran yang tinggi (fertilitas), penurunan angka kematian (mortalitas), migrasi, serta faktor sosial dan budaya. Seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk, kebutuhan akan sistem administrasi kependudukan yang tertib, terintegrasi, dan mudah diakses menjadi semakin penting untuk mendukung pemerataan dan efektivitas pelayanan publik.

Administrasi kependudukan memiliki peranan yang sangat penting dalam mendukung pembangunan nasional. Sistem ini berfungsi untuk mencatat data peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami setiap warga negara,

termasuk di dalamnya pencatatan akta kematian. Data tersebut menjadi dasar bagi pemerintah dalam mengambil kebijakan, merancang program, dan memastikan pemenuhan hak-hak dasar masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, pencatatan sipil diartikan sebagai pencatatan terhadap peristiwa penting seperti kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian. Pencatatan ini wajib dilakukan untuk menjamin kepemilikan identitas hukum bagi setiap warga negara. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dan mendukung digitalisasi pemerintahan, Pemerintah Kota Palangka Raya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengembangkan inovasi pelayanan berbasis website yang dikenal dengan nama Sistem Informasi Dukcapil Oloh Itah (SI DOI). Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan dokumen kependudukan secara online, khususnya untuk pelaporan akta kematian. Nama "SI DOI" berasal dari bahasa Dayak yang berarti "Sistem Informasi Orang Kita", mencerminkan semangat lokalitas dalam inovasi pelayanan publik. Inovasi ini sejalan dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Inovasi Pelayanan Publik, yang mendorong pengembangan pelayanan yang lebih responsif, adaptif, dan berbasis teknologi.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Transformasi digital dalam pelayanan publik telah menjadi bagian penting dalam reformasi birokrasi di Indonesia, termasuk dalam sektor administrasi kependudukan. Inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi seperti aplikasi Sistem Informasi Dukcapil Oloh Itah (SI DOI) diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses layanan, khususnya dalam pelaporan akta kematian. Namun, meskipun SI DOI telah diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya, implementasinya belum sepenuhnya berhasil mencapai hasil yang optimal. Berbagai studi terdahulu memang telah membahas efektivitas digitalisasi pelayanan publik secara umum, namun masih minim penelitian yang secara spesifik mengevaluasi efektivitas aplikasi SI DOI dalam konteks pelayanan akta kematian. Selain itu, belum banyak kajian yang menggambarkan tantangan nyata di lapangan terkait pemanfaatan aplikasi tersebut oleh masyarakat, khususnya yang berada di daerah pinggiran atau memiliki keterbatasan akses teknologi. Hal ini menciptakan kesenjangan antara tujuan dari pengembangan aplikasi SI DOI dengan realita implementasinya. Data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya menunjukkan bahwa masih terdapat perbedaan yang signifikan antara jumlah kematian yang tercatat dan jumlah akta kematian yang dilaporkan. Persentase kepemilikan akta kematian dari tahun ke tahun tidak menunjukkan angka maksimal, yang menunjukkan bahwa pelaporan kematian melalui SI DOI belum dilakukan secara menyeluruh oleh masyarakat. Faktor-faktor seperti rendahnya literasi digital, kurangnya kesadaran terhadap pentingnya akta kematian, terbatasnya sosialisasi, serta kendala teknis seperti jaringan internet menjadi penyebab utama. Kesenjangan inilah yang mendorong pentingnya dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana efektivitas aplikasi SI DOI dalam memberikan pelayanan akta kematian kepada masyarakat Kota Palangka Raya. Penelitian ini

tidak hanya berfokus pada capaian positif, tetapi juga menelaah hambatan yang dihadapi serta strategi penyelesaiannya. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai implementasi aplikasi SI DOI dan memberikan rekomendasi yang tepat dalam pengembangan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di masa depan.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai efektivitas aplikasi dalam pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam penerbitan akta kematian, telah banyak dilakukan sebelumnya. Salah satu di antaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Andi Wiryanta Bayu Tirta pada tahun 2023 dengan judul *Efektivitas Aplikasi Kucata'Ki Dalam Penerbitan Akta Kematian Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas aplikasi Kucata'Ki dalam meningkatkan pelayanan akta kematian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi tersebut belum berjalan secara optimal. Beberapa kendala yang dihadapi antara lain adalah belum adanya regulasi khusus yang mengatur penggunaan aplikasi, ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) resmi, serta rendahnya tingkat pemahaman aparat kelurahan dalam mengoperasikan aplikasi akibat kurangnya pelatihan. Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan terletak pada kesamaan fokus, yakni efektivitas aplikasi dalam pelayanan akta kematian, serta penggunaan teori efektivitas Sutrisno sebagai landasan analisis. Namun, terdapat perbedaan lokasi dan konteks penelitian, di mana studi Andi Wiryanta dilakukan di Kota Makassar, sementara penelitian ini dilaksanakan di Kota Palangka Raya.

Penelitian lain yang memiliki keterkaitan dilakukan oleh Yudian Syaputra pada tahun 2022 dengan judul *Efektivitas Pelayanan Pencatatan dan Penerbitan Akta Kematian Secara Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo Provinsi Jambi*. Penelitian ini menitikberatkan pada efektivitas layanan daring dalam proses pencatatan dan penerbitan akta kematian. Temuan dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa layanan daring berjalan dengan baik dan memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepemilikan akta kematian di daerah tersebut. Namun, layanan ini juga menghadapi beberapa kendala, seperti terbatasnya sumber daya manusia yang kompeten dalam teknologi informasi, pengambilan kutipan akta yang masih harus dilakukan secara langsung di kantor, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur daring. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian penulis dari sisi pendekatan kualitatif yang digunakan serta fokus terhadap efektivitas pelayanan. Adapun perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan kondisi geografis yang mempengaruhi pola pelayanan.

Selain itu, penelitian oleh Petit Dwi Panjongko pada tahun 2023 yang berjudul *Partisipasi Masyarakat Dalam Penerbitan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah* juga memberikan kontribusi dalam pengembangan pemahaman terhadap pelayanan akta kematian. Penelitian ini mengkaji bagaimana tingkat partisipasi masyarakat dalam proses penerbitan akta kematian. Hasilnya menunjukkan

bahwa partisipasi masyarakat menunjukkan perkembangan positif, namun tetap terdapat hambatan seperti minimnya sosialisasi dari pemerintah, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap pentingnya akta kematian, dan keterbatasan infrastruktur, terutama di daerah terpencil. Kesamaan dengan penelitian ini terletak pada lokasi dan tema pelayanan akta kematian di Kota Palangka Raya. Namun, terdapat perbedaan fokus teoritis, di mana penelitian Petit menggunakan teori partisipasi, sedangkan penelitian ini menggunakan teori efektivitas sebagai kerangka analisis.

Penelitian yang relevan juga dilakukan oleh Desi Tri Wulandari dan Herwan Parwiyanto (2021), penelitian yang berjudul Inovasi Pelayanan Akta Kematian Online melalui Aplikasi Adminduk Online Makin Oke (AKOne MAK'e) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Penelitian ini mengevaluasi efektivitas penerapan inovasi pelayanan berbasis aplikasi Android dalam pelayanan akta kematian di Kabupaten Sukoharjo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini berhasil meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses pelayanan. Namun, tetap terdapat kendala seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan teknologi, keterbatasan jaringan internet, dan belum optimalnya koordinasi antar lembaga terkait. Penelitian ini menunjukkan pentingnya kesiapan infrastruktur dan edukasi pengguna dalam mendukung efektivitas aplikasi layanan publik.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Defi Sagita dan rekan-rekan dari Universitas Diponegoro dengan judul *Kualitas Pelayanan Akta Kematian Berbasis Aplikasi Desa GISA di Kabupaten Semarang*. Studi ini menilai kualitas layanan akta kematian melalui aplikasi berbasis desa yang dikoordinasikan oleh Disdukcapil. Temuan menunjukkan bahwa meskipun aplikasi Desa GISA mampu menjangkau masyarakat pedesaan dan mempercepat proses pelayanan, namun keterbatasan fasilitas pendukung, rendahnya kapasitas SDM, serta kurangnya pelatihan menjadi hambatan utama dalam mencapai efektivitas yang optimal. Penelitian ini relevan dengan studi penulis karena sama-sama menyoroti pemanfaatan teknologi dalam memperkuat layanan administrasi kependudukan, khususnya akta kematian.

Melalui pemaparan beberapa penelitian terdahulu di atas, dapat disimpulkan bahwa topik mengenai pelayanan administrasi kependudukan, khususnya terkait penerbitan akta kematian melalui aplikasi digital, masih terus menjadi isu penting yang dikaji dari berbagai sudut pandang. Penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan dalam kajian sebelumnya, khususnya dalam mengevaluasi sejauh mana efektivitas aplikasi SI DOI yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dalam pelayanan akta kematian, dengan fokus pada lima indikator efektivitas menurut Sutrisno.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Berdasarkan kajian terhadap beberapa penelitian terdahulu yang relevan, dapat disimpulkan bahwa topik mengenai efektivitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam hal penerbitan akta kematian secara digital, telah banyak dikaji dari berbagai perspektif dan di berbagai daerah. Namun demikian, penelitian ini memiliki keterbaruan ilmiah yang terletak pada fokus khusus terhadap efektivitas implementasi aplikasi SI DOI (Sistem Informasi Dukcapil Olah Itah) dalam pelayanan akta kematian di Kota Palangka Raya. Aplikasi SI DOI merupakan inovasi berbasis teknologi informasi yang dikembangkan secara lokal dan belum banyak dikaji secara mendalam dalam konteks efektivitasnya, terutama dengan menggunakan pendekatan lima indikator efektivitas menurut Sutrisno, yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Penelitian sebelumnya lebih banyak menyoroti aspek partisipasi masyarakat atau efektivitas pelayanan daring secara umum, tanpa secara khusus mengevaluasi aplikasi SI DOI sebagai objek utama kajian. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah dalam memperluas wawasan mengenai efektivitas sistem pelayanan berbasis aplikasi lokal serta memberikan rekomendasi kebijakan berbasis temuan lapangan yang dapat mendukung optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan, khususnya penerbitan akta kematian, di Kota Palangka Raya dan daerah lainnya yang memiliki karakteristik serupa.

Penelitian Desi Tri Wulandari dan Herwan Parwiyanto (2021), penelitian yang berjudul Inovasi Pelayanan Akta Kematian Online melalui Aplikasi Adminduk Online Makin Oke (AKOne MAK'e) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. M

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis efektivitas penerapan aplikasi Sistem Informasi Dukcapil Olah Itah (SI DOI) dalam pelayanan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.

II. METODE

Penelitian ini mendeskripsikan efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Dukcapil Olah Itah (SI DOI) dalam pelayanan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya menggunakan teori efektivitas menurut

Sutrisno (2007:125) yang meliputi pemahaman inovasi, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi tak berstruktur, wawancara semi terstruktur, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan verifikasi dengan triangulasi data, serta penarikan kesimpulan secara sistematis.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti dalam hal ini meneliti Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Dukcapil Olah Itah (SI DOI) dalam pelayanan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya menggunakan teori efektivitas menurut Sutrisno (2007:125) yang meliputi pemahaman inovasi, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata.

3.1 Efektivitas Aplikasi SI DOI dalam Pelayanan Akta Kematian

a. Pemahaman Program

Pemahaman terhadap program menjadi pondasi utama dalam menentukan keberhasilan implementasi inovasi pelayanan. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Dukcapil Kota Palangka Raya, diketahui bahwa aplikasi SI DOI diluncurkan pertama kali pada masa pandemi sebagai upaya untuk mengurangi antrean pelayanan tatap muka. Seiring waktu, aplikasi ini diarahkan untuk menjalin kerja sama lintas sektor, seperti kelurahan dan tempat pemakaman umum, dalam pelaporan kematian. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi ini telah memiliki rencana strategis yang matang dan terstruktur.

Selain itu, pelatihan intensif kepada operator juga menjadi salah satu bentuk upaya meningkatkan pemahaman petugas. Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan menyebutkan bahwa pelatihan tersebut telah meningkatkan kemampuan teknis petugas dalam mengoperasikan aplikasi. Dengan demikian, baik dari sisi perencanaan maupun kesiapan SDM, aplikasi SI DOI dapat dikatakan cukup dipahami oleh pihak pelaksana.

b. Tepat Sasaran

Dari hasil observasi dan dokumentasi, ditemukan bahwa sasaran utama dari aplikasi ini adalah masyarakat Kota Palangka Raya yang membutuhkan layanan akta kematian secara cepat, efisien, dan tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil. Penerapan sistem pelaporan berbasis kelurahan menjangkau hingga wilayah pinggiran. Ini menjadi strategi tepat sasaran dalam menghadirkan layanan yang merata.

Namun, ditemukan pula bahwa masih ada masyarakat di wilayah seperti Kecamatan Rakumpit yang belum memahami keberadaan aplikasi ini, karena keterbatasan akses informasi dan internet. Artinya, sasaran program sudah sesuai, namun belum sepenuhnya tercapai pada tataran pelaksanaan.

c. Tepat Waktu

Waktu pelayanan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas layanan. Berdasarkan wawancara dengan operator pelayanan dan hasil observasi, proses penerbitan akta kematian melalui SI DOI berlangsung relatif lebih cepat dibandingkan pelayanan manual. Namun, belum tersedianya SOP

resmi menjadi kendala dalam mengukur kesesuaian prosedural pelayanan. Meskipun demikian, efisiensi waktu yang dirasakan masyarakat telah menjadi indikator keberhasilan dari sisi ketepatan waktu.

d. Tercapainya Tujuan

Tujuan dari aplikasi ini adalah memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses layanan, serta meningkatkan angka pelaporan dan penerbitan akta kematian. Berdasarkan data wawancara dan dokumentasi, pada tahun 2023 dan 2024, pencatatan akta kematian telah mencapai 100% dari jumlah kematian di Kota Palangka Raya. Capaian ini menjadi bukti konkret bahwa aplikasi SI DOI telah berjalan sesuai tujuan, khususnya dalam mempercepat layanan dan meningkatkan cakupan pencatatan.

e. Perubahan Nyata

Perubahan yang nyata dapat dilihat dari kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan, ketersediaan sarana prasarana, serta kemajuan teknologi yang digunakan. Implementasi aplikasi SI DOI memungkinkan masyarakat untuk mencetak akta kematian secara mandiri dari rumah melalui notifikasi dan sistem digital. Di samping itu, sarana pendukung seperti perangkat komputer dan jaringan lokal di setiap kelurahan telah mendukung layanan ini secara teknis. Meski demikian, masih terdapat daerah yang terkendala jaringan, terutama di wilayah pinggiran.

3.2 Faktor-Faktor Penghambat Efektivitas Aplikasi SI DOI

a. Ketersediaan Jaringan

Kualitas jaringan internet menjadi hambatan utama dalam pelaksanaan layanan melalui SI DOI, khususnya di wilayah yang jauh dari pusat kota. Disdukcapil mengakui bahwa hal ini menjadi tantangan karena tidak semua wilayah memiliki jaringan internet yang stabil.

b. Pemahaman Masyarakat

Kurangnya literasi digital di kalangan masyarakat, khususnya lansia, membuat sebagian warga masih lebih memilih layanan tatap muka. Masih ada warga yang belum tahu tentang aplikasi SI DOI atau belum memahami cara menggunakannya meskipun telah ada sosialisasi.

c. Format Aplikasi Belum Mobile Friendly

Aplikasi SI DOI saat ini masih dalam bentuk website dan belum tersedia dalam bentuk aplikasi mobile. Hal ini menyulitkan pengguna yang mengakses melalui ponsel. Meski pengembangan mobile app telah direncanakan dan sedang dalam proses, kendala ini tetap menjadi hambatan tersendiri.

3.3 Upaya dalam Menghadapi Hambatan

a. Perluasan Jaringan dan Kerja Sama

Disdukcapil telah menjalin kerja sama dengan Diskominfo Kota Palangka Raya guna memperluas jangkauan internet di wilayah pinggiran. Ini merupakan upaya strategis dalam mengurangi kesenjangan akses antarwilayah.

b. Edukasi dan Sosialisasi

Sosialisasi dilakukan secara langsung melalui loket pelayanan, penyebaran brosur, dan media sosial. Pegawai juga turut membantu masyarakat saat proses

layanan di kantor, serta memberikan edukasi tentang pentingnya akta kematian.

c. Transformasi Menuju Aplikasi Mobile

Upaya pengembangan SI DOI menjadi aplikasi berbasis Android/iOS sedang dilakukan sejak awal tahun 2024. Hal ini untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang kini lebih banyak menggunakan smartphone untuk mengakses layanan publik.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi Sistem Informasi Dukcapil Olah Itah (SI DOI) cukup efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akta kematian di Kota Palangka Raya. Hal ini terlihat dari pencapaian target penerbitan akta kematian sebesar 100% pada tahun 2024 dan adanya kemudahan akses layanan secara daring yang dirasakan masyarakat. Temuan ini memperkuat hasil penelitian Yudian Syaputra (2022) di Kabupaten Tebo, yang menunjukkan bahwa layanan daring dalam pencatatan dan penerbitan akta kematian berdampak positif terhadap peningkatan kepemilikan akta kematian. Keduanya menegaskan pentingnya digitalisasi layanan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Sama halnya dengan temuan penelitian Petit Dwi Panjongko (2023) di Kota Palangka Raya, penelitian ini juga menemukan bahwa pemahaman masyarakat yang rendah serta kurangnya sosialisasi menjadi hambatan dalam pelaksanaan layanan akta kematian. Meski objek dan lokasi penelitian sama, fokus penelitian ini berbeda, yaitu pada efektivitas layanan, sedangkan Panjongko lebih menekankan pada partisipasi masyarakat. Namun demikian, kesamaan temuan terkait faktor penghambat memperkuat validitas bahwa pemahaman masyarakat merupakan aspek krusial yang memengaruhi keberhasilan program.

Berbeda dengan temuan penelitian Andi Wiryanta Bayu Tirta (2023) mengenai aplikasi Kucata'Ki di Kota Makassar, penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi SI DOI telah memiliki standar operasional prosedur (SOP) dan dukungan regulasi yang lebih memadai. Penelitian Tirta menyatakan bahwa kurangnya SOP dan pemahaman SDM di kelurahan menjadi kendala utama efektivitas program. Dalam konteks Kota Palangka Raya, kendala yang dihadapi lebih banyak terkait infrastruktur jaringan di daerah pelosok dan kurangnya akses terhadap perangkat digital, bukan pada kelembagaan atau kebijakan teknis pelaksana.

Temuan ini juga memperkaya literatur mengenai efektivitas e-Government dalam pelayanan kependudukan karena menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada kesiapan masyarakat dan dukungan infrastruktur. Dengan demikian, integrasi antara pendekatan teknologi, edukasi publik, dan penguatan regulasi menjadi kunci utama keberhasilan implementasi sistem informasi kependudukan secara daring di tingkat daerah.

3.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Selain upaya transformasi digital melalui SI-DOI, penelitian ini menyoroti adanya disparitas pemahaman masyarakat terhadap urgensi dokumen kependudukan seperti akta kematian, terutama di kalangan lansia dan wilayah

terpencil, yang masih menganggap proses konvensional lebih "akrab" secara kultural. Fenomena ini diperparah oleh sosialisasi yang tidak menyentuh akar rumput, sehingga layanan inovatif justru belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh kelompok yang paling membutuhkan. Lebih lanjut, terungkap bahwa keterbatasan infrastruktur digital di daerah pelosok tidak hanya menghambat akses teknis, tetapi juga memperlebar kesenjangan partisipasi masyarakat dalam ekosistem *smart city*. Ironisnya, sistem yang dirancang untuk memangkas birokrasi justru berpotensi menciptakan "*digital exclusion*" jika tidak diimbangi intervensi kebijakan inklusif, seperti pelatihan literasi digital berbasis komunitas dan pendekatan *offline-to-online* yang adaptif dengan konteks lokal. Temuan ini mengisyaratkan bahwa keberhasilan e-government tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada strategi kebudayaan yang menjembatani modernitas dengan realitas sosio-demografis unik Kalimantan Tengah.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis mendalam terhadap implementasi Aplikasi Sistem Informasi Dukcapil Oloh Itah (SI-DOI) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya, dapat disimpulkan bahwa inovasi digital ini telah membawa transformasi signifikan dalam pelayanan administrasi kependudukan, khususnya penerbitan Akta Kematian. Efektivitas SI-DOI tercermin dari peningkatan kepemilikan Akta Kematian dari 74,52% pada tahun 2021 menjadi 100% pada tahun 2023–2024, didukung oleh efisiensi waktu layanan dan kolaborasi antarinstansi seperti kelurahan, TPU, dan puskesmas. Masyarakat juga merasakan kemudahan akses, terutama di daerah terpencil, dengan indeks kepuasan pelayanan meningkat dari 77,92 (kategori *Baik*) pada 2021 menjadi 89,74 (*Sangat Baik*) pada 2024.

Namun, transformasi ini tidak lepas dari tantangan struktural dan kultural. Kesenjangan literasi digital, terutama di kalangan lansia dan wilayah pelosok seperti Kecamatan Rakumpit dan Bukit Batu, menjadi hambatan utama. Minimnya pemahaman tentang urgensi Akta Kematian serta ketergantungan pada jaringan internet yang belum merata—seperti keluhan *downtime* dan *lag*—menyebabkan sebagian masyarakat masih bergantung pada metode konvensional. Sosialisasi yang terbatas pada media digital juga membuat informasi belum menjangkau 40% warga di daerah terpencil. Di sisi internal, ketiadaan SOP resmi menyebabkan variasi dalam proses layanan, sementara keterbatasan anggaran menghambat program edukasi langsung.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, Dinas Kependudukan telah merancang strategi multidimensi. Sosialisasi diperkuat melalui program *Jemput Bola Akta Kematian* ke daerah pelosok, kolaborasi dengan radio lokal, dan pendistribusian brosur di kantor kelurahan. Pemerintah juga berkoordinasi dengan penyedia jaringan internet untuk meningkatkan kualitas sinyal serta merencanakan migrasi ke *cloud server*. Transformasi SI-DOI ke versi aplikasi mobile (Android/iOS) dengan fitur *live chat* dan pelacakan *real-time* sedang dalam pengembangan untuk memperluas aksesibilitas. Selain itu, penyusunan SOP terpadu menjadi prioritas guna menstandarkan pelayanan dan meningkatkan akuntabilitas.

Keterbatasan Penelitian, Penelitian yang dilakukan ini memiliki keterbatasan

dalam proses pengerjaannya, yang utama yaitu dalam waktu serta biaya dalam melakukan penelitian ini. Waktu yang diberikan tidak lama dan biaya yang dikeluarkan minim sehingga pelaksanaan penelitian kurang efektif. Penelitian ini hanya dilakukan pada satu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai model kasus.

Arah Masa Depan Penelitian (future work), peneliti berharap temuan ini memberikan dasar bagi rekomendasi kebijakan lanjutan, seperti integrasi SI-DOI dengan platform layanan kesehatan untuk automasi pelaporan kematian, pelatihan literasi digital berbasis komunitas, serta alokasi anggaran khusus untuk penguatan infrastruktur di daerah tertinggal. Keberhasilan SI-DOI sebagai bagian dari *smart city* tidak hanya bergantung pada kemajuan teknologi, tetapi juga pada pendekatan inklusif yang memadukan kebijakan digital dengan realitas sosio-kultural masyarakat. Dengan demikian, SI-DOI tidak sekadar menjadi alat administratif, tetapi juga simbol komitmen pemerintah dalam mewujudkan tata kelola yang responsif, transparan, dan berkeadilan bagi seluruh lapisan masyarakat.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya beserta jajaran pegawainya yang telah membantu peneliti secara penuh dalam proses penyelesaian penelitian ini dan kepada seluruh pihak yang ikut berperan penting dalam penyelesaian penelitian ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Tirta, A. W. B. (2023). Efektivitas Aplikasi Kucata'Ki dalam Penerbitan Akta Kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan (Skripsi). Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

Syaputra, Y. (2022). Efektivitas Pelayanan Pencatatan dan Penerbitan Akta Kematian Secara Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo Provinsi Jambi (Skripsi). Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

Panjongko, P. D. (2023). Partisipasi Masyarakat dalam Penerbitan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah (Skripsi). Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

Wulandari, D. T., & Parwiyanto, H. (2021). Inovasi Pelayanan Akta Kematian Online melalui Aplikasi AKOne MAK'e di Kabupaten Sukoharjo. Universitas Sebelas Maret.

Sagita, D., Anjarsari, M. A., & Suciati, T. (n.d.). Kualitas Pelayanan Akta Kematian Berbasis Aplikasi Desa GISA di Kabupaten Semarang. Universitas Diponegoro.TT

Ndraha, T. (2015). *Kybernology: Ilmu Pemerintahan Baru Jilid 1*. Rineka Cipta.

- Simangunsong, F. (2017). *METODOLOGI PENELITIAN PEMERINTAHAN*. ALFABETA CV.
- Siswosoediro, H. S. (2008). *Mengurus Surat-surat Kependudukan (identitas diri)*. Visimedia.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif* (Edisi Kedu). ALFABETA.
- Sutrisno, E. (2013). *BUDAYA ORGANISASI* (edisi pert). KENCANA PRENAMEDIA GROUP.
- Anis, I., Usman, J., & Arfah, S. R. (2021). Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. *E-Journal UNIMUS*, 2, 3, 1105–1116.
- Gatiningsih. (2020). KAJIAN PELAKSANAAN PP 26 TAHUN 2009 TENTANG PENERAPAN KARTU TANDA PENDUDUK BERBASIS NOMOR INDUK KEPENDUDUKAN SECARA NASIONAL (e-KTP) DI KABUPATEN PAMEKASAN PROVINSI JAWA TIMUR. *RESWARA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2).
<https://doi.org/10.46576/rjpkm.v1i2.731>
- Hutasoit, I., & Pribadi, A. S. (2023). Pelayanan Dokumen Paket Kematian Melalui Program Sedudo Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Konstituen*, 5(2), 106–124.
<https://doi.org/10.33701/jk.v5i2.3743>
- Horiuchi, S., Wilmoth, J. R., & Pletcher, S. D. (2008). A decomposition method based on a model of continuous change. *Demography*, 45(4), 785–801.
<https://doi.org/10.1353/dem.0.0033>
- Bongaarts, J. (2014). The causes of educational differences in mortality in the United States and Europe: A review of the evidence. *Population and Development Review*, 40(4), 711–742. <https://doi.org/10.1111/j.1728-4457.2014.00001.x>
- Creswell, J. W. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (Third Edit). Sage Publications.