# EFEKTIVITAS PENERAPAN APLIKASI SALAK DELI DALAM PENGURUSAN AKTA KEMATIAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DELI SERDANG PROVINSI SUMATERA UTARA

Fathur Raja Dasopang
NPP. 33.0075
*Program Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*
Email: Dasopangfathur40@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Ir. M. Nawawi, M.Si
Email: m_nawawi@ipdn.ac.id

## *ABSTRACT*

***Problem Statement (Research Gap):*** *The process of obtaining death certificates in Deli Serdang Regency was previously carried out manually, causing long queues, delays in service, and data errors. Previous studies have not comprehensively evaluated the effectiveness of digital applications in a regency or rural context, including the participation of citizens and staff adaptation in processing certificates.****Purpose:*** *This study aims to analyze the effectiveness of the implementation of the SALAK DELI Application in improving the quality and efficiency of death certificate services at the Department of Population and Civil Registration of Deli Serdang Regency, North Sumatra Province.* ***Method:*** *The study uses a qualitative descriptive approach, collecting data through in-depth interviews, field observations, and official documentation. Respondents included active users of the application and key staff from the Civil Registry Office. Data analysis was conducted thematically to interpret citizen participation, staff adaptation, and application effectiveness.****Result:*** *The findings indicate that citizens actively participate in filling out data, uploading documents, and utilizing certificates. Adaptive staff support the smooth processing of applications, while the main obstacles arise from limited digital literacy and internet access. Overall, the Salak Deli application proves effective in accelerating and simplifying the management of death certificates.****Conclusion:*** *The effectiveness of the Salak Deli application is strongly influenced by citizen participation and staff adaptation. This study provides recommendations to improve socialization, staff training, and digital literacy to optimize public administration services.*

***Keywords:*** *Citizen Participation; Civil Registration; Salak Deli Application; Service Effectiveness; Staff Adaptation.*

## ABSTRAK

**Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap):** Pengurusan akta kematian di Kabupaten Deli Serdang sebelumnya dilakukan secara manual, menimbulkan antrean panjang, keterlambatan pelayanan, dan risiko kesalahan data. Penelitian terdahulu belum mengevaluasi secara menyeluruh

efektivitas aplikasi digital dalam konteks kabupaten atau desa, termasuk keterlibatan masyarakat dan adaptasi pegawai dalam pemrosesan akta. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan Aplikasi Salak Deli dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi pengurusan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara. **Metode:** Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi laporan resmi. Responden terdiri dari masyarakat pengguna aktif aplikasi dan pegawai Dinas sebagai informan kunci. Analisis data dilakukan secara tematik untuk menafsirkan partisipasi masyarakat, adaptasi pegawai, dan efektivitas aplikasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat secara aktif berpartisipasi dalam pengisian data, pengunggahan dokumen, dan pemanfaatan akta. Pegawai yang adaptif terhadap aplikasi digital mendukung kelancaran proses, sedangkan hambatan utama muncul dari keterbatasan literasi digital dan jaringan internet. Secara keseluruhan, aplikasi Salak Deli terbukti efektif dalam mempercepat dan mempermudah pengurusan akta kematian. **Kesimpulan:** Efektivitas aplikasi Salak Deli sangat dipengaruhi oleh partisipasi masyarakat dan adaptasi pegawai. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk meningkatkan sosialisasi, pelatihan pegawai, dan literasi digital masyarakat agar layanan administrasi kependudukan lebih optimal.
**Kata kunci:** Adaptasi Pegawai; Administrasi Kependudukan; Aplikasi Salak Deli; Efektivitas Layanan; Partisipasi Masyarakat.

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Proses pengurusan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang sebelumnya dilakukan secara manual, yang sering menimbulkan antrean panjang dan keterlambatan pelayanan. Hal ini berdampak pada masyarakat yang membutuhkan dokumen resmi untuk keperluan administratif dan hukum. Adanya keterbatasan SDM dan sistem manual menimbulkan ketidakefisienan serta risiko kesalahan data. Oleh karena itu, pemerintah daerah mengembangkan aplikasi Salak Deli sebagai inovasi digital untuk mempermudah pengajuan dan penerbitan akta kematian (David et al., 2023; Siyang et al., 2024).

Aplikasi Salak Deli dirancang agar masyarakat dapat mengajukan permohonan akta kematian secara daring melalui smartphone atau komputer. Dengan sistem ini, diharapkan proses pengajuan menjadi lebih cepat, akurat, dan transparan. Selain itu, aplikasi ini memungkinkan petugas dinas untuk memproses data dengan lebih efisien dan mengurangi kesalahan input. Meskipun inovasi ini telah diterapkan, efektivitas penggunaan aplikasi oleh masyarakat dan pegawai masih perlu dianalisis secara empiris (Hasanah, et al., 2023; Kurniawan, et al., 2023).

Masalah yang muncul di lapangan antara lain keterbatasan literasi digital masyarakat, akses internet yang tidak merata, serta adaptasi pegawai terhadap sistem baru yang bervariasi. Beberapa masyarakat masih mengalami kesulitan mengunggah dokumen atau memahami alur aplikasi. Di sisi lain, beberapa pegawai merasa terbiasa dengan sistem manual sehingga adaptasi terhadap digitalisasi memerlukan waktu (Sukarno & Mutiarin, 2024; Widodo & Kusnan, 2023). Faktor-faktor ini memengaruhi efektivitas aplikasi Salak Deli secara keseluruhan.

Penelitian sebelumnya mengenai digitalisasi pelayanan publik sebagian besar fokus pada kota besar atau layanan administrasi lainnya, sehingga temuan tersebut belum tentu berlaku di konteks desa atau kabupaten seperti Deli Serdang. Konteks lokal memiliki karakteristik unik, termasuk budaya administratif masyarakat dan tingkat literasi digital yang berbeda (Adjei-Bamfo et al, 2019; Zulmawati & Mubarak, 2025). Oleh karena itu, penelitian yang menilai efektivitas aplikasi Salak Deli di Kabupaten Deli Serdang penting dilakukan.

Efektivitas layanan administrasi digital tidak hanya dilihat dari kecepatan dan ketepatan, tetapi juga dari kepuasan pengguna serta partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengajuan. Partisipasi ini mencakup kemampuan mengakses aplikasi, memahami prosedur, dan mengunggah dokumen dengan benar. Selain itu, evaluasi juga mencakup bagaimana pegawai menanggapi pengajuan digital dan menyesuaikan proses internal agar lebih efisien (Glyptis et al., 2020; Sharma & Misra, 2017).

Implementasi aplikasi Salak Deli memiliki potensi besar untuk meningkatkan pelayanan publik, mengurangi antrean, dan meningkatkan transparansi data kependudukan. Keberhasilan aplikasi ini dapat menjadi model bagi pengembangan sistem digital serupa di kabupaten lain. Namun, evaluasi empiris diperlukan untuk mengidentifikasi hambatan, kendala, dan faktor-faktor pendukung agar aplikasi dapat dimanfaatkan secara optimal (Twizeyimana & Andersson, 2019).

Penelitian ini hadir untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai efektivitas aplikasi Salak Deli, baik dari sisi masyarakat maupun pegawai. Dengan hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan performa aplikasi, memperbaiki prosedur layanan, serta mendukung pengambilan kebijakan digitalisasi pelayanan publik di Kabupaten Deli Serdang. Temuan ini juga berkontribusi pada literatur keilmuan terkait inovasi digital dalam administrasi publik di tingkat lokal.

### 1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Meskipun aplikasi Salak Deli telah diterapkan untuk mempermudah pengurusan akta kematian, masih terdapat beberapa kesenjangan penelitian yang perlu dianalisis. Penelitian sebelumnya lebih banyak menitikberatkan pada inovasi digital di kota besar atau pada sistem administrasi lainnya, sehingga efektivitas penggunaan aplikasi di konteks kabupaten atau desa, seperti Deli Serdang, masih belum banyak dieksplorasi. Kesenjangan ini terutama berkaitan dengan adaptasi masyarakat terhadap teknologi, tingkat literasi digital, dan kemampuan pegawai dalam memproses data secara daring.

Selain itu, penelitian terdahulu jarang menggabungkan analisis partisipasi masyarakat dan efektivitas sistem secara simultan. Padahal partisipasi aktif masyarakat dan pemahaman pegawai merupakan faktor kunci untuk keberhasilan aplikasi. Penggunaan metode deskriptif kualitatif pada penelitian sebelumnya sering terbatas pada evaluasi proses administrasi tanpa menilai persepsi pengguna atau hambatan nyata yang terjadi di lapangan.

Penelitian ini juga menekankan lokasi dan karakteristik objek penelitian, yakni masyarakat desa/kabupaten dengan variasi tingkat literasi digital dan akses teknologi, berbeda dengan konteks kota besar. Dengan demikian, penelitian ini berusaha menutup gap ilmiah dengan menggabungkan analisis efektivitas aplikasi, partisipasi masyarakat, dan adaptasi pegawai di Kabupaten Deli Serdang. Hasilnya diharapkan menjadi dasar untuk perbaikan layanan digital dan pengambilan kebijakan pemerintah daerah.

### 1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian mengenai efektivitas aplikasi Salak Deli penting dilakukan karena masih terdapat kesenjangan keilmuan terkait digitalisasi layanan administrasi kependudukan di tingkat kabupaten. Secara ilmiah, studi ini memberikan kontribusi pada literatur e-Government, inovasi layanan publik, dan perilaku masyarakat dalam menggunakan sistem digital untuk pengurusan dokumen resmi. Penelitian sebelumnya banyak menekankan sistem digital di kota besar, sehingga konteks desa/kabupaten dengan karakteristik masyarakat berbeda masih jarang dianalisis.

Secara praktis, penelitian ini penting bagi pemerintah daerah sebagai dasar pengambilan kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Hasil penelitian

diharapkan mampu mengidentifikasi hambatan, kendala, dan faktor pendukung dalam implementasi aplikasi, sehingga proses pengurusan akta kematian menjadi lebih cepat, efisien, dan akurat.

Jika penelitian ini tidak dilakukan, potensi digitalisasi layanan publik belum termanfaatkan secara optimal, dan masyarakat tetap menghadapi prosedur manual yang memakan waktu. Selain itu, pegawai dinas dapat mengalami kesulitan dalam adaptasi sistem, dan pemerintah daerah kehilangan kesempatan untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kepuasan masyarakat melalui aplikasi digital. Dengan demikian, penelitian ini memiliki urgensi tinggi baik dari segi ilmiah maupun praktis bagi peningkatan layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Deli Serdang.

### 1.4. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas penerapan teknologi digital dalam tata kelola pemerintahan (*e-government*), khususnya di bidang pelayanan publik dan administrasi kependudukan. Berikut adalah lima penelitian yang paling relevan dengan penelitian ini mengenai efektivitas penerapan Aplikasi SALAK DELI dalam pengurusan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.

1. Gatiningsih & Saputra (2026) dalam studi mereka yang berjudul *"Population and civil registration as the spearhead of inclusive and effective domestic governance"* menekankan bahwa administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan ujung tombak tata kelola pemerintahan dalam negeri yang inklusif dan efektif. Penelitian ini menyoroti peran strategis pencatatan sipil (termasuk akta kematian) dalam mendukung kebijakan publik berbasis data yang akurat. Hasil penelitian ini menjadi landasan penting bagi penelitian saat ini karena menegaskan urgensi transformasi digital pada layanan pencatatan sipil.
2. Zulmawati & Mubarak (2025) mengkaji *"Inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui program Identitas Kependudukan Digital (IKD)"*. Penelitian ini membahas implementasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital di Indonesia dan menemukan bahwa inovasi digital mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, serta aksesibilitas pelayanan. Temuan ini sangat relevan dengan penelitian ini karena Aplikasi SALAK DELI juga merupakan bentuk inovasi digital dalam pengurusan dokumen kependudukan, khususnya akta kematian.
3. Kurniawan et al., (2023) dalam penelitian *"The role of e-governance in improving local governments performance"* (studi kasus Kabupaten Sumbawa) menyimpulkan bahwa penerapan e-governance secara signifikan meningkatkan kinerja pemerintah daerah melalui peningkatan efisiensi proses pelayanan dan pengambilan keputusan. Penelitian ini mendukung kerangka penelitian saat ini dalam mengukur efektivitas aplikasi SALAK DELI terhadap kinerja pelayanan di Dinas Dukcapil Deli Serdang.
4. Widodo & Kusnan (2023)melakukan pemetaan dan analisis sentimen terhadap e-government di pemerintah daerah Indonesia. Penelitian ini menemukan bahwa implementasi e-government di daerah masih menghadapi berbagai tantangan, namun secara umum mendapat respons positif dari masyarakat apabila sistem berjalan dengan baik. Temuan mengenai sentimen publik ini dapat digunakan untuk membandingkan penerimaan masyarakat terhadap Aplikasi SALAK DELI.
5. Latupeirissa et al. (2024) dalam studi *"Transforming public service delivery: A comprehensive analysis of digital transformation projects in local governments"* menganalisis berbagai proyek transformasi digital di pemerintahan daerah. Penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital dipengaruhi oleh faktor infrastruktur, sumber daya manusia, dan dukungan kebijakan. Hasil ini relevan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas penerapan Aplikasi SALAK DELI di tingkat kabupaten.

Kelima penelitian di atas memberikan kerangka teoritis dan empiris yang kuat bagi penelitian ini. Meskipun telah banyak studi tentang e-government dan inovasi digital di sektor kependudukan, penelitian mengenai efektivitas aplikasi spesifik untuk pengurusan akta kematian di Kabupaten Deli Serdang masih terbatas, sehingga penelitian ini diharapkan dapat mengisi kekosongan tersebut.

### 1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah yang membedakannya dari penelitian terdahulu dalam beberapa aspek. Pertama, dari segi teori, penelitian ini menggabungkan analisis efektivitas aplikasi, partisipasi masyarakat, dan adaptasi pegawai secara simultan dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Deli Serdang. Penelitian sebelumnya umumnya menekankan salah satu aspek saja, seperti pengembangan sistem atau evaluasi e-Government, tanpa menilai keterkaitan partisipasi pengguna dan pegawai secara bersamaan.

Kedua, dari metode, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang diperkaya dengan data kuantitatif sekunder untuk menilai kecepatan pemrosesan dan kepuasan pengguna. Hal ini berbeda dengan beberapa penelitian terdahulu yang hanya menggunakan metode kualitatif atau eksperimen teknologi. Pendekatan gabungan ini memungkinkan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap efektivitas aplikasi dan hambatan implementasi di lapangan.

Ketiga, dari karakteristik objek penelitian, studi ini fokus pada masyarakat Kabupaten Deli Serdang yang memiliki variasi tingkat literasi digital dan akses teknologi, berbeda dengan penelitian sebelumnya yang mayoritas dilakukan di kota besar atau populasi pegawai perkotaan. Keempat, dari sisi implikasi praktis dan kebijakan, penelitian ini secara langsung memberikan rekomendasi bagi pengelola aplikasi dan pemerintah daerah untuk meningkatkan efektivitas layanan administrasi, memperbaiki alur kerja pegawai, dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi analisis efektivitas aplikasi, partisipasi masyarakat, dan adaptasi pegawai, penerapan pendekatan gabungan kualitatif dan kuantitatif, serta fokus pada konteks Kabupaten Deli Serdang yang secara praktis memberikan implikasi bagi pengambilan kebijakan lokal. Penelitian ini menutup gap dari studi sebelumnya dan memperluas pemahaman ilmiah tentang inovasi digital dalam administrasi publik di tingkat kabupaten.

### 1.6. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan Aplikasi SALAK DELI dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi pengurusan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara.

## II. METODE.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengevaluasi efektivitas aplikasi Salak Deli dalam pengurusan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. Metode ini dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman mendalam mengenai persepsi masyarakat dan pegawai terhadap aplikasi, proses pengajuan, serta hambatan yang muncul di lapangan. Selain itu, metode ini sesuai untuk mengeksplorasi interaksi antara pengguna dan sistem digital yang bersifat administratif.

Responden penelitian terdiri dari masyarakat pengguna aplikasi Salak Deli yang telah mengajukan akta kematian dalam 6 bulan terakhir. Pemilihan responden dilakukan secara purposive

untuk memastikan data yang diperoleh relevan dengan tujuan penelitian, terutama terkait pengalaman langsung dalam memanfaatkan aplikasi. Selain itu, informan kunci dipilih dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, seperti staf pengolahan data dan petugas layanan, karena mereka memiliki pengalaman langsung dalam menjalankan dan mengawasi proses aplikasi. Informan kunci ini memberikan insight penting mengenai kendala teknis, prosedur internal, dan adaptasi pegawai terhadap digitalisasi.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali pengalaman, persepsi, dan saran dari masyarakat maupun pegawai, sedangkan observasi digunakan untuk memantau langsung proses pengajuan akta melalui aplikasi. Dokumentasi meliputi catatan resmi, laporan layanan, dan bukti pengajuan akta untuk mendukung analisis.

Analisis data dilakukan dengan pendekatan deskriptif kualitatif, menafsirkan temuan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi secara sistematis. Peneliti mengelompokkan data berdasarkan tema, termasuk partisipasi masyarakat, kecepatan pemrosesan, dan efektivitas pelayanan, untuk kemudian menarik kesimpulan mengenai keberhasilan aplikasi Salak Deli. Validitas data diperkuat melalui triangulasi antar-sumber data dan perbandingan temuan kualitatif dengan dokumentasi resmi.

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Deli Serdang, dengan fokus pada masyarakat pengguna aplikasi dan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung selama 3 bulan, mulai dari pengumpulan data, wawancara, observasi, hingga analisis, untuk memastikan data yang diperoleh representatif dan mendalam. Dengan metode ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas aplikasi, hambatan penggunaan, serta rekomendasi perbaikan untuk pengelola aplikasi dan kebijakan pemerintah daerah.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1. Profil Responden

Penelitian ini melibatkan 50 responden yang merupakan masyarakat Kabupaten Deli Serdang pengguna aplikasi Salak Deli dalam 6 bulan terakhir. Responden dipilih menggunakan purposive sampling, yaitu hanya masyarakat yang pernah mengajukan akta kematian melalui aplikasi. Pemilihan ini bertujuan agar data yang diperoleh relevan dengan tujuan penelitian, khususnya untuk menilai efektivitas aplikasi dan partisipasi pengguna. Selain masyarakat, informan kunci diambil dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, termasuk petugas layanan dan staf pengolahan data, karena mereka mengetahui prosedur internal, hambatan teknis, dan adaptasi pegawai terhadap sistem digital (Achmad et al., 2022).

Karakteristik responden dianalisis dari sisi jenis kelamin, usia, frekuensi penggunaan aplikasi, dan tingkat literasi digital. Data ini menjadi dasar untuk memahami konteks penggunaan aplikasi, mengetahui siapa saja yang aktif menggunakan layanan, dan menilai keterlibatan mereka dalam pengajuan akta.

**Tabel 1.**
Profil Responden

| Karakteristik | Jumlah Responden (orang) | Persentase (%) |
|---|---|---|
| Jenis Kelamin – Laki-laki | 28 | 56 |
| Jenis Kelamin – Perempuan | 22 | 44 |
| Usia 18–25 tahun | 30 | 60 |
| Usia 26–35 tahun | 15 | 30 |
| Usia >35 tahun | 5 | 10 |
| Frekuensi Penggunaan – Sering | 20 | 40 |
| Frekuensi Penggunaan – Kadang-kadang | 22 | 44 |
| Frekuensi Penggunaan – Jarang | 8 | 16 |
| Tingkat Literasi Digital – Tinggi | 18 | 36 |
| Tingkat Literasi Digital – Sedang | 25 | 50 |
| Tingkat Literasi Digital – Rendah | 7 | 14 |

*Sumber: Hasil pengolahan data riset 2026*

Berdasarkan tabel di atas, mayoritas responden berada pada rentang usia produktif (18–25 tahun), dengan proporsi laki-laki sedikit lebih tinggi dibanding perempuan. Sebagian besar responden menggunakan aplikasi secara rutin atau kadang-kadang, dan tingkat literasi digital mayoritas berada pada kategori sedang hingga tinggi. Informasi ini menjadi dasar untuk analisis partisipasi masyarakat dan efektivitas aplikasi pada sub-bab berikutnya.

### 3.2. Partisipasi Masyarakat dalam Perencanaan Pengajuan Akta

Partisipasi masyarakat dalam perencanaan pengajuan akta kematian melalui aplikasi Salak Deli dianalisis melalui keterlibatan mereka pada proses pengisian data, kehadiran pada sosialisasi aplikasi, serta penerimaan ide dan masukan yang disampaikan kepada petugas Dinas Kependudukan. Penelitian ini mengukur seberapa sering masyarakat berpartisipasi dalam kegiatan perencanaan menggunakan kuesioner skala Likert, dilengkapi dengan wawancara mendalam untuk memperoleh perspektif kualitatif (Prabowo et al., 2023). Hasil menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat cenderung sedang hingga tinggi, yang berarti sebagian besar responden aktif terlibat dalam proses perencanaan, meski ada beberapa responden yang belum memahami alur aplikasi sepenuhnya.

**Tabel 2.**
Kehadiran Responden pada Sosialisasi dan Perencanaan

| Indikator Partisipasi | Sering (orang) | Kadang-Kadang (orang) | Tidak Pernah (orang) | Jumlah (orang) | Persentase (%) |
|---|---|---|---|---|---|
| Kehadiran dalam Sosialisasi Aplikasi | 21 | 24 | 5 | 50 | 42/48/10 |
| Penerimaan Ide/Masukan dalam Perencanaan | 21 | 23 | 6 | 50 | 42/46/12 |

*Sumber: Hasil pengolahan data riset 2026*

Berdasarkan tabel di atas, mayoritas responden berpartisipasi kadang-kadang dalam sosialisasi dan penerimaan ide, sementara partisipasi "sering" juga cukup tinggi. Hal ini menunjukkan adanya antusiasme masyarakat untuk terlibat dalam proses perencanaan pengajuan akta, tetapi beberapa responden masih membutuhkan pendampingan dan pemahaman lebih lanjut mengenai alur aplikasi (Saputra, 2024).

Wawancara dengan informan kunci, seperti petugas Dinas dan beberapa masyarakat aktif, menegaskan bahwa sosialisasi secara rutin dan penggunaan aplikasi yang ramah pengguna meningkatkan keterlibatan masyarakat. Partisipasi ini menjadi indikator awal efektivitas aplikasi Salak Deli dalam mempercepat pengurusan akta kematian dan meminimalisir kesalahan input data.

### 3.3. Partisipasi Masyarakat dalam Pelaksanaan Pengajuan Akta

Partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pengajuan akta kematian melalui aplikasi Salak Deli dianalisis melalui kontribusi mereka dalam memberikan data yang lengkap, mengunggah dokumen dengan benar, dan membantu kelancaran proses administrasi. Penelitian ini mengukur tingkat keterlibatan masyarakat menggunakan kuesioner skala Likert, dilengkapi wawancara mendalam dengan beberapa responden kunci (David et al., 2023). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat berpartisipasi aktif, terutama dalam pengunggahan dokumen dan pemberian data yang akurat. Partisipasi ini menjadi faktor penting dalam menentukan kecepatan dan akurasi pemrosesan akta.

**Tabel 3.**
Keterlibatan Responden dalam Pelaksanaan Pengajuan Akta

| Indikator Partisipasi | Sering (orang) | Kadang-Kadang (orang) | Tidak Pernah (orang) | Jumlah (orang) | Persentase (%) |
|---|---|---|---|---|---|
| Memberikan Data Lengkap | 24 | 21 | 5 | 50 | 48/42/10 |
| Mengunggah Dokumen dengan Benar | 22 | 23 | 5 | 50 | 44/46/10 |
| Mengikuti Prosedur Pengajuan | 25 | 20 | 5 | 50 | 50/40/10 |

*Sumber: Hasil pengolahan data riset 2026*

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa mayoritas responden berpartisipasi sering atau kadang-kadang, sementara yang tidak pernah berpartisipasi hanya sedikit. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat cukup proaktif dalam pelaksanaan pengajuan akta melalui aplikasi, tetapi masih ada sebagian yang memerlukan pendampingan dan sosialisasi lebih lanjut (Yang, 2024).

Wawancara dengan petugas Dinas menguatkan temuan ini, bahwa masyarakat yang aktif membantu mempercepat proses administrasi dan mengurangi kesalahan input data. Oleh karena itu, partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pengajuan akta menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas aplikasi Salak Deli.

### 3.4. Partisipasi Masyarakat dalam Pemanfaatan Hasil dan Perawatan Akta

Partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan hasil pengajuan akta kematian melalui aplikasi Salak Deli dianalisis dari sejauh mana masyarakat menggunakan akta yang diterbitkan, memahami informasi dalam dokumen, dan menjaga keabsahan data yang diberikan (Adjei-Bamfo et al., 2019). Penelitian ini menggunakan kuesioner skala Likert dan wawancara mendalam untuk menilai tingkat pemanfaatan dan kepedulian masyarakat terhadap akta yang diterbitkan. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa sebagian besar responden aktif menggunakan akta untuk keperluan administrasi, kepentingan hukum, dan kegiatan lain yang membutuhkan dokumen resmi.

**Tabel 4.**
Keterlibatan Responden dalam Pelaksanaan Pengajuan Akta

| Indikator Partisipasi | Sering (orang) | Kadang-Kadang (orang) | Tidak Pernah (orang) | Jumlah (orang) | Persentase (%) |
|---|---|---|---|---|---|
| Menggunakan Akta untuk Keperluan Resmi | 28 | 17 | 5 | 50 | 56/34/10 |
| Menjaga Keaslian Dokumen | 25 | 21 | 4 | 50 | 50/42/8 |

*Sumber: Hasil pengolahan data riset 2026*

Berdasarkan tabel di atas, mayoritas responden berpartisipasi sering dalam memanfaatkan akta dan menjaga keaslian dokumen. Hanya sebagian kecil yang jarang atau tidak pernah menggunakan akta untuk keperluan resmi. Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat telah memahami pentingnya akta dan secara aktif memanfaatkan hasil layanan aplikasi (Sharma & Misra, 2017).

Wawancara dengan informan kunci menegaskan bahwa keberadaan aplikasi Salak Deli memudahkan masyarakat mengakses dokumen dan menurunkan risiko kehilangan atau kesalahan data. Partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan hasil ini menjadi indikator keberhasilan aplikasi dalam memenuhi tujuan administrasi publik dan mendukung efektivitas layanan Dinas Kependudukan.

### 3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa partisipasi masyarakat dalam pengurusan akta kematian melalui aplikasi Salak Deli cukup tinggi. Mayoritas responden aktif terlibat dalam perencanaan, pelaksanaan, serta pemanfaatan hasil akta. Partisipasi tertinggi terlihat pada pemanfaatan akta untuk keperluan resmi dan menjaga keaslian dokumen, yang menunjukkan kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen administrasi.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Gatiningsih & Saputra, (2026) dan Zulmawati & Mubarak (2025), yang menunjukkan bahwa inovasi aplikasi digital dapat meningkatkan kecepatan pelayanan dan adaptasi pegawai, serta meningkatkan kepuasan pengguna. Namun, penelitian ini menambahkan dimensi partisipasi masyarakat secara simultan, yang jarang dibahas dalam penelitian terdahulu.

Selain itu, temuan penelitian ini menunjukkan hambatan seperti keterbatasan literasi digital masyarakat dan adaptasi pegawai terhadap sistem baru. Hal ini konsisten dengan penelitian Latupeirissa et al. (2024 dan Kurniawan et al., (2023)yang menunjukkan kendala teknis dan kebutuhan pendampingan pengguna dalam sistem digital. Meski demikian, aplikasi Salak Deli berhasil meminimalkan antrean dan mempercepat proses administrasi, menunjukkan efektivitas nyata di konteks Kabupaten Deli Serdang.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa kombinasi inovasi digital, partisipasi masyarakat, dan adaptasi pegawai menjadi faktor utama keberhasilan aplikasi. Temuan ini memberikan kontribusi ilmiah pada literatur e-Government dan administrasi publik, sekaligus memberikan dasar praktis bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan.

### 3.6. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Selain temuan utama, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa faktor tambahan yang memengaruhi efektivitas aplikasi Salak Deli. Salah satu hambatan yang muncul adalah tingkat literasi digital masyarakat yang bervariasi, di mana sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mengunggah dokumen dan memahami alur aplikasi. Selain itu, keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah menghambat proses pengajuan akta secara daring.

Faktor lain adalah adaptasi pegawai terhadap sistem baru, di mana beberapa pegawai membutuhkan waktu lebih lama untuk menyesuaikan prosedur manual ke sistem digital. Meskipun demikian, wawancara mendalam menunjukkan bahwa pelatihan dan pendampingan internal meningkatkan kepercayaan pegawai dalam menggunakan aplikasi.

Temuan menarik lainnya adalah peran kolaborasi antara masyarakat dan dinas, yang menjadi kunci keberhasilan aplikasi. Masyarakat yang proaktif dalam memberikan data yang akurat dan pegawai yang responsif terhadap pertanyaan dan masukan mempercepat proses pengajuan akta. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas aplikasi bukan hanya tergantung pada teknologi, tetapi juga pada partisipasi dan sinergi antara pengguna dan pengelola layanan.

Secara keseluruhan, temuan tambahan ini memberikan wawasan penting untuk perbaikan sistem, sosialisasi, dan literasi digital, sehingga aplikasi Salak Deli dapat dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat dan pegawai di Kabupaten Deli Serdang.

## IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa aplikasi Salak Deli efektif dalam mempercepat dan mempermudah pengurusan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. Partisipasi masyarakat dalam pengisian data, pengunggahan dokumen, dan pemanfaatan akta tergolong tinggi, sementara adaptasi pegawai terhadap sistem digital mendukung kelancaran proses administrasi. Kolaborasi antara masyarakat dan pegawai menjadi faktor kunci keberhasilan, yang menunjukkan bahwa efektivitas aplikasi tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada partisipasi aktif pengguna dan responsivitas pengelola layanan.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki waktu penelitian yang terbatas, sehingga data hanya diambil dalam jangka 3 bulan, serta jumlah responden yang dibatasi pada masyarakat pengguna aplikasi aktif, sehingga hasil penelitian mungkin belum sepenuhnya mewakili seluruh masyarakat Kabupaten Deli Serdang. Selain itu, penelitian ini fokus pada satu aplikasi dan satu jenis dokumen (akta kematian), sehingga tidak menjangkau variabel layanan administrasi lain atau aplikasi serupa.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyarankan untuk melakukan studi lebih luas mencakup durasi pengumpulan data yang lebih panjang, jumlah responden yang lebih besar, serta melibatkan berbagai jenis dokumen kependudukan. Penelitian lanjutan juga dapat mengevaluasi integrasi aplikasi dengan sistem nasional dan menilai efektivitas jangka panjang, termasuk kepuasan pengguna, akurasi data, dan pengaruh terhadap kebijakan administrasi publik. Hal ini akan memberikan kontribusi lebih komprehensif bagi pengembangan layanan digital administrasi kependudukan di tingkat kabupaten maupun nasional.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu dan mendukung proses penelitian ini.

Terima kasih penulis sampaikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang yang telah memberikan izin, akses, dan informasi terkait aplikasi Salak Deli. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada responden masyarakat yang bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini serta memberikan data yang lengkap dan akurat.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing dan pihak-pihak yang telah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat, baik bagi pengembangan keilmuan maupun peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Deli Serdang.

## V. DAFTAR PUSTAKA

Achmad, M., Ashariana, & Nurkadarwati, (2022). The governments' use of social networking sites (SNS) to promote citizens' trust during the COVID-19: Perceived religious values as a moderator. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, *9*(4), 156–186. https://doi.org/10.29333/ejecs/1383

Adjei-Bamfo, P., Maloreh-Nyamekye, T., & Ahenkan, A. (2019). The role of e-government in sustainable public procurement in developing countries: A systematic literature review. *Resources, Conservation and Recycling*, *142*, 189–203. https://doi.org/10.1016/j.resconrec.2018.12.001

David, A., Yigitcanlar, T., Li, R. Y. M., Corchado, J. M., Cheong, P. H., Mossberger, K., & Mehmood, R. (2023). Understanding local government digital technology adoption strategies: A PRISMA review. *Sustainability*, *15*(12), 9645. https://www.mdpi.com/2071-1050/15/12/9645

Gatiningsih, & Saputra, R. (2026). Population and civil registration as the spearhead of inclusive and effective domestic governance. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, *13*(3), 179–206. Diambil dari https://www.ejecs.org/index.php/JECS/article/view/2974

Glyptis, L., Christofi, M., Vrontis, D., Del Giudice, M., Dimitriou, S., & Michael, P. (2020). E-Government implementation challenges in small countries: The project manager's perspective. *Technological Forecasting and Social Change*, *152*, 119880. https://doi.org/10.1016/j.techfore.2019.119880

Hasanah, S., Pratama, I. N., Rahmat, A. F., & Kurniawan, C. (2023). Digital government in social sciences discipline: Mapping pivotal features and proposed theoretical model. *Jurnal Ilmiah Peuradeun*, *11*(1), 195–220. https://doi.org/10.26811/peuradeun.v11i1.819

Kurniawan, C., Pribadi, U., & Iqbal, M. (2023). The role of e-governance in improving local governments performance (Case study: Sumbawa Regency). *Jurnal Ilmiah Peuradeun*, *11*(3), 1139–1154. https://doi.org/10.26811/peuradeun.v11i3.795

Latupeirissa, J. J. P., Dewi, N. L. Y., Prayana, I. K. R., Srikandi, M. B., Ramadiansyah, S. A., & Pramana, I. B. G. A. Y. (2024). Transforming public service delivery: A comprehensive analysis of digital transformation projects in local governments. *Sustainability*, *16*(7), 2818. https://doi.org/10.3390/su16072818

Prabowo, H., Rowa, H., & Rusfiana, Y. (2023). Sustainable community development as a main motive for regional development planning. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*. Diambil dari https://www.ejecs.org/index.php/JECS/article/view/1566

Saputra, R. (2024). Governance frameworks and cultural preservation in Indonesia: Balancing policy and heritage. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*. https://doi.org/10.29333/ejecs/2145

Sharma, R. & Misra, R. (2017). Investigating the role of intermediaries in adoption of public access

outlets for delivery of e-Government services in developing countries: An empirical study. *Government Information Quarterly*, *34*(4), 658–669. https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.10.001

Siyang, An., Cheung, C. F., & Willoughby, K. W. (2024). A gamification approach for enhancing older adults' technology adoption and knowledge transfer: A case study in mobile payments technology. *Technological Forecasting and Social Change*. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.techfore.2024.123456

Sukarno, M., & Mutiarin, D. (2024). Mapping publication trend of e-government development index (Social science discipline analysis). *Jurnal Ilmiah Peuradeun*, *12*(1), 403–428. https://doi.org/10.26811/peuradeun.v12i1.1018

Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of e-government – A literature review. *Government Information Quarterly*, *36*(2), 167–178. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001

Widodo, J., & Kusnan, K. (2023). Mapping and analyzing e-government sentiments in local governments in Indonesia. *Society*, *11*(2), 434–457. https://doi.org/10.33019/society.v11i2.558

Zulmawati, F., & Mubarak, A. (2025). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui program identitas kependudukan digital (IKD). *Al-DYAS*, *4*(3), 1643–1663. https://doi.org/10.58578/aldyas.v4i3.7650