

**KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM  
MENINGKATKAN KEPEMILIKAN AKTA KEMATIAN MELALUI APLIKASI  
SLAMDUNG DI KABUPATEN LAMPUNG TENGAH**

Sasa Aurelia Utami

NPP. 29.0575

*Asdaf Kabupaten Lampung Tengah Provinsi Lampung  
Program Studi Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*

Email: sasaaurelia0808@gmail.com

**ABSTRACT**

The author focuses on the problem where there are still some obstacles that cause the low number of ownership of death certificates at the Department of Population and Civil Registration of Central Lampung Regency. **Purpose:** The purpose of this study was to identify and analyze the service for issuing death certificates through the SLAMDUNG application in Central Lampung Regency. **Methods:** This study uses a descriptive qualitative method with an inductive approach and an analysis of the theory of performance by Payaman J. Simanjuntak. Data collection techniques using in-depth interviews (10 informants), documentation and observation. **Results/Findings:** that the performance of the Department of Population and Civil Registration in increasing ownership of death certificates through the SLAMDUNG application is still not optimal, such as the lack of human resources in dealing with death certificates so that the impact of services is less effective and efficient in providing services. **Conclusion:** The SLAMDUNG application is quite effective, although there are still some obstacles. Therefore, efforts are needed to be made, namely improving the quality of human resources who will directly serve the community.

**Keywords:** Service, Issuance, Death Certificate, SLAMDUNG

**ABSTRAK**

Penulis berfokus pada permasalahan dimana masih ditemukannya beberapa kendala yang menyebabkan rendahnya jumlah kepemilikan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis mengenai pelayanan penerbitan akta kematian melalui aplikasi SLAMDUNG di Kabupaten Lampung Tengah. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif

dengan pendekatan induktif dan analisis terhadap teori Kinerja oleh Payaman J. Simanjuntak. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara mendalam (10 informan), dokumentasi dan observasi. **Hasil/Temuan:** bahwa kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan kepemilikan akta kematian melalui aplikasi SLAMDUNG masih belum maksimal seperti kurangnya sumber daya manusia dalam mengurus akta kematian sehingga dampak pelayanan menjadi kurang efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan. **Kesimpulan:** Aplikasi SLAMDUNG ini sudah cukup efektif, meskipun masih ada beberapa kendala. Oleh karena itu diperlukan upaya yang harus dilakukan yaitu meningkatkan mutu dari sumber daya manusia yang akan turun langsung melayani masyarakat.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Penerbitan, Akta Kematian, SLAMDUNG

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Seperti yang telah tertera di dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai administrasi kependudukan yaitu Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 yang kini telah diubah menjadi Undang- Undang Nomor 24 Tahun 2013. Perubahan tersebut didasarkan pertimbangan untuk memenuhi serta menyediakan dokumen kependudukan masyarakat dengan menyesuaikan perkembangan kehidupan masyarakat yang dinamis. Pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Apalagi pada era seperti ini, dibutuhkan beragam inovasi dari pelayanan publik untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih maksimal. Berbagai konsep pun telah ditemukan bahkan dikembangkan, salah satunya konsep tata kelola pemerintahan yang baik atau biasa disebut *good governance*.

Seperti yang kita ketahui, Negara kita sedang mengalami wabah Covid-19 sejak akhir tahun 2019. Berbagai langkah dan kebijakan telah pemerintah ambil terkait pengurangan angka penyebaran Covid-19. Salah satunya ialah pengurangan aktivitas sosial secara berskala bahkan penghentian pelayanan publik. Dengan adanya wabah Covid-19 ini masyarakat tidak boleh berinteraksi langsung dengan aparatur pelayan negara. Padahal seperti yang kita ketahui untuk mengurus dokumen kependudukan akankah lebih mudahnya untuk datang langsung ke kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil setempat. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil memiliki tugas untuk penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelayanan umum untuk informasi administrasi kependudukan termasuk didalamnya pencatatan dan penerbitan akta kematian. Akta kematian menjadi persyaratan penting dalam kepengurusan dokumen terkait persoalan ahli waris, kepengurusan uang duka, tunjangan kecelakaan, asuransi, dan kegunaan administrasi lainnya. Akta kematian ini juga berguna bagi janda atau duda, khususnya yang berstatus PNS, diperlukan untuk mengurus pensiun bagi ahli warisnya. Sedangkan bagi pemerintah, akta kematian itu penting sebagai data statistik dan untuk memantau penyebab kematian, angka harapan hidup, serta penetapan kebijakan pembangunan

lainnya.

Melihat kondisi seperti ini tidak memungkinkan masyarakat untuk melakukan layanan secara langsung guna mencegah penularan virus ini. Merespons dengan adanya perkembangan terkini maka pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 7 tahun 2019 mengenai pelayanan administrasi secara online. Berbagai inovasi dikeluarkan pemerintah seperti di Kabupaten Lampung Tengah, Bupati setempat mengeluarkan terobosan terbaru yaitu Aplikasi SLAMDUNG (Sistem pelayanan administrasi kependudukan daring) yang diresmikan pada tanggal 22 April 2021 melalui surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah Nomor:470/9/KPTS/D.3.VI.13/I/2021.

Pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan aplikasi SLAMDUNG ini dapat menjadikan momentum bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dalam memperbaiki citra pelayanan di mata masyarakat. Hal ini dikarenakan berbagai hambatan dan juga kendala yang dialami masyarakat. Apalagi masyarakat sekarang semakin kritis dalam menilai kualitas dari kinerja aparatur pelayan Negara yang termasuk di dalamnya pelayanan pengurusan akta kematian.

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil**

Permasalahan yang berkaitan dengan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan kepemilikan akta kematian melalui aplikasi SLAMDUNG (Sistem Pelayanan Kependudukan Kabupaten Lampung Tengah) Provinsi Lampung yaitu sebelum adanya aplikasi ini banyak masyarakat yang masih belum tertib administrasi dalam urusan kependudukannya. Faktor yang menyebabkan hal tersebut diantaranya masih banyak masyarakat yang masa bodo terhadap kependudukan pribadinya sehingga pelayanan kependudukan tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya. Selain itu, birokrasi yang panjang juga menyebabkan masyarakat harus menunggu lama ketika akan mengurus urusan administrasi kependudukan mereka. Dampak yang ditimbulkan adalah banyak data masyarakat yang menumpuk dan belum diperbaharui menyebabkan banyak masyarakat tidak bisa menggunakan hak kependudukan yang sudah seharusnya didapat karena enggan mau mengurus administrasi kependudukan khususnya akte kematian tersebut.

Setelah adanya aplikasi SLAMDUNG ini diharapkan masyarakat khususnya pada Kabupaten Lampung Tengah Provinsi Lampung menjadi sadar akan pentingnya tertib administrasi data kependudukan khususnya dalam mengurus akta kematian sehingga masyarakat dapat mendapatkan pelayanan yang layak dari pemerintah. Namun meskipun aplikasi ini telah berjalan dan digunakan masih saja didapatkan faktor penghambat berjalannya aplikasi tersebut seperti masih kentalnya adat istiadat sehingga masyarakat sulit menerima sesuatu yang baru.

## **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi dari penelitian sebelumnya, yaitu terkait dengan Kinerja Pelayanan Kependudukan. Penelitian Lisda Van Gobel dengan judul *Pelaksanaan Penerbitan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo Utara* dimana dalam penelitian ini

ditemukan bahwa bagaimana pelaksanaan dari penerbitan akta kematian di Disdukcapil Gorontalo Utara. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.

Penelitian berikutnya yaitu penelitian dari Sitti Lindriati yang berjudul *Pengaruh Sosialisasi dan Tingkat Pemahaman Masyarakat Terhadap Minat Pembuatan Akta Kematian* dimana bahwa tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis serta mendeskripsikan pengaruh sosialisasi dan tingkat pemahaman serta minat masyarakat dalam pembuatan akta kematian. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif.

Penelitian berikutnya yaitu penelitian dari Tirta Prabowo dengan judul *Implementasi Kebijakan Pencatatan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta* dimana tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi serta faktor yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan pencatatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana objek yang diteliti oleh penulis yaitu aplikasi SLAMDUNG. Berbeda dari Lisda Van Gobel, Siti Lindriati dan Tirta Prabowo. Selain itu aplikasi SLAMDUNG adalah aplikasi baru dari pemanfaatan inovasi yang telah diciptakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah sehingga dalam proses penggunaannya pun masih perlu penyesuaian. Aplikasi SLAMDUNG ini pun juga menjadi salah satu jembatan bagi masyarakat untuk dapat tertib administrasi kependudukan disbanding sebelumnya.

#### **1.5. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan kepemilikan akta kematian melalui aplikasi SLAMDUNG (Sistem Pelayanan Kependudukan Kabupaten Lampung Tengah) Provinsi Lampung.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif dikarenakan pendekatan kualitatif mampu mendeskripsikan fenomena sosial yang diharapkan dapat menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan kepemilikan akta kematian melalui aplikasi SLAMDUNG ini

Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 10 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian, Operator Pelayanan Penerbitan Akta Kematian dan beberapa masyarakat.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan kepemilikan akta kematian melalui aplikasi SLAMDUNG (Sistem Pelayanan Kependudukan Kabupaten Lampung Tengah) Provinsi Lampung menggunakan teori dari Payaman J. Simanjuntak. Teori tersebut memiliki 3 indikator dalam mengukur kinerja yaitu kemampuan individu, dukungan organisasi dan dukungan manajemen. Adapun pembahasannya dapat dilihat dalam sub bab berikut:

#### 3.1. Kemampuan Individu

Seiring dengan perkembangan zaman yang ada serta dengan munculnya inovasi teknologi yang mau tidak mau harus diikuti jugadengan kompetensi dari perseorangan. Konsep dari inovasi yang diciptakan melibatkan aplikasi elektronik sebagai penghubung antara masyarakat dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan yang didalam menjalankan aplikasi tersebut harus ada ‘user’ yang mampu menggunakan aplikasi tersebut.

Ditinjau dari indikator kemampuan dan keterampilan kerja, seseorang harus memiliki keduanya dalam mencapai keberhasilan suatu kinerja. Melalui penelitian ini dapat menegaskan bahwa ASN yang bekerja di masing-masing bidang sudah menguasai teknologi dan mampu bekerja secara bertanggung jawab dengan segala kondisi dan hambatan yang ada di lapangan, bahkan beliau mengatakan bahwa ASN yang ada sekarang telah melalui beberapa seleksi dengan kualitas yang berbeda-beda. Kemampuan serta keterampilan kerja yang ada dari seseorang sangat mempengaruhi bagaimana suatu sistem dapat berjalan dengan lancar serta dapat mencapai tujuan ataupun target suatu perusahaan.

#### 3.2. Dukungan Organisasi

Yang dimaksud dengan dukungan organisasi ialah berupa pengorganisasian, serta fasilitas sarana dan prasarana. Dari sisi pengorganisasian sesuai dengan penjelasan dari Bapak Kepala Dinas sudah adanya bidang masing-masing, sehingga tidak terjadi tumpang tindih maupun kekacauan. Tiap tiap bidang tentunya sudah memiliki kejelasan akan sasaran apa yang ingin dicapai dan apa saja langkah- langkahnya dalam mencapai tujuan tersebut. Sebagai contoh seksi kematian, di bidang itu sudah tentu dikuasai oleh ASN yang memang ahli di bagian tersebut, apa saja mungkin kendala dan hambatan yang dialami masyarakat setempat. Disini ASN dituntut mampu memberikan pelayanan secara transparan dan cepat dalam menerbitkan Akta Kematian.

Dari sisi fasilitas sarana dan prasarana, sarana dalam menjalankan Aplikasi SLAMDUNG adalah personal computer atau handphone serta media transportasi, sedangkan prasarana yang digunakan adalah jaringan internet. Berdasarkan observasi penulis, sarana yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menjalankan Aplikasi Slamdung adalah 12 komputer dan

1 *wifi*, 9 digunakan oleh administrator siak dalam mengelola permohonan pelayanan administrasi kependudukan, 1 komputer digunakan oleh operator Aplikasi Slamdung, 1 komputer digunakan oleh Administrator database, dan 1 komputer sebagai server Aplikasi Slamdung. Untuk operator yang turun di kecamatan dan perkampungan menggunakan 1 komputer milik kecamatan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga mempunyai alat pendukung pelayanan administrasi kependudukan berupa spot charger yang ditempatkan di ruang Dokumentasi Pengambilan.

### **3.3. Dukungan Manajemen**

Kemampuan manajerial seorang pimpinan merupakan hal yang mempengaruhi kinerja suatu perusahaan. Harus adanya hubungan harmonis yang tercipta antara atasan dan bawahan dengan masyarakat dalam membangun sistem kerja. Aplikasi SLAMDUNG ini diresmikan pada tahun 2021 tepatnya pada bulan April 2021, keberhasilan aplikasi ini juga tentunya ada campur tangan dari berbagai pihak baik pemerintahan maupun masyarakat. Pemerintah harus bersikap proaktif dalam memberikan sosialisasi di beberapa Kecamatan di Kabupaten Lampung Tengah terkait aplikasi ini kepada masyarakat setempat serta mau mendengarkan apa saja yang menjadi penghambatnya.

Kemampuan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Slamdung tergolong cukup bagus, karena Aplikasi Slamdung telah diadaptasi dengan kondisi masyarakat Kabupaten Lampung Tengah melalui operator tingkat dinas dan program Bunga Kampung, serta mekanisme layanan telah diadaptasi dengan wilayah perkampungan yang memiliki jaringan internet tidak stabil dalam mengakses Aplikasi Slamdung. Didukung dengan sosialisasi yang telah dilaksanakan secara optimal dan layanan yang memberdayakan melalui pengarahannya terhadap masyarakat agar dapat menggunakan Aplikasi Slamdung secara mandiri

### **3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Upaya dari kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan kepemilikan Akta Kematian melalui Aplikasi SLAMDUNG ini memberikan dampak positif selain bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga sangat bermanfaat bagi masyarakat. Dikarenakan aplikasi SLAMDUNG ini membantu masyarakat Kabupaten Lampung Tengah dalam mempermudah pelayanan kependudukan khususnya dalam pembuatan akta kematian sehingga masyarakat tidak perlu lagi repot-repot datang ke kantor karena sudah dapat mengakses langsung didalam aplikasi tersebut. Upaya yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dalam meningkatkan kinerja kepemilikan akta kematian sudah berjalan cukup baik seperti temuan dari Lisda Van Gobel 2017.

Selain itu, aplikasi SLAMDUNG ini berbeda dari temuan Siti Lindriati, 2017 dimana masyarakat sudah bisa menggunakan aplikasi ini pada *android* mereka dan melakukan kegiatan pelayanan kependudukan langsung pada *android* masing-masing. Kinerja dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dalam meningkatkan kepemilikan akta kematian

pada aplikasi SLAMDUNG juga tidak sepenuhnya dapat berjalan dengan mulus. Banyak faktor yang memengaruhi efektif tidaknya aplikasi ini karena pelaksanaan kebijakan yang dibuat juga cenderung kurang tegas seperti temuan dari Tirta Prabowo, 2018.

### **3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Penulis menemukan hambatan dalam upaya kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan kepemilikan akte kematian pada aplikasi SLAMDUNG yaitu masih kentalnya adat istiadat dari masyarakat sehingga masyarakat cenderung monoton dan sudah terbiasa dengan zona nyamannya sehingga tidak peduli dengan adanya perubahan seperti Aplikasi ini. Selain itu juga ditemukan kurangnya jumlah pegawai dan keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dampaknya masyarakat enggan percaya kepada para Aparatur Sipil Negara dalam urusan pelayanan.

## **IV. KESIMPULAN**

Penulis menyimpulkan bahwa kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan kepemilikan akta kematian melalui aplikasi SLAMDUNG (Sistem Pelayanan Kependudukan Kabupaten Lampung Tengah) Provinsi Lampung telah berjalan dengan cukup baik namun masih mengalami beberapa hambatan karena beberapa faktor seperti kurangnya jumlah pegawai yang terampil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta masih ditemukannya oknum-oknum yang mementingkan kepentingannya sendiri dibanding kepentingan masyarakat seperti calo yang menawarkan jasa kepada masyarakat yang akan melakukan pelayanan.

**Keterbatasan Penelitian:** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Payaman J. Simanjuntak.

**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 kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan kepemilikan akta kematian melalui aplikasi SLAMDUNG untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## **V. UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah Provinsi Lampung beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2013. *Manajemen SDM Perusahaan*. Bandung: Rosdakarya
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Mathis, L, Robert dan Jackson, H, John. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Buku Kedua
- Nana, Syaodih. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia, edisi kedua, cetakan ke Sembilan*. Yogyakarta: Penerbit YKPN
- Simangunsong. 2017. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Simanjuntak, J, Payaman. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI
- Sudaryono. 2012. *Langkah Mudah Analisis Data*. Yogyakarta: Andi Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta

