

**EFEKTIVITAS PELAYANAN AKTA KEMATIAN MELALUI APLIKASI SELESAI
DALAM GENGAMAN (SALAMAN) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG PROVINSI JAWA BARAT**

LAMSIHAR JOHN ENRICO
NPP. 29.0669

*Asdaf Provinsi Jawa Barat
Program Studi
Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*

Email:
enricjohn05@gmail.com

ABSTRACT

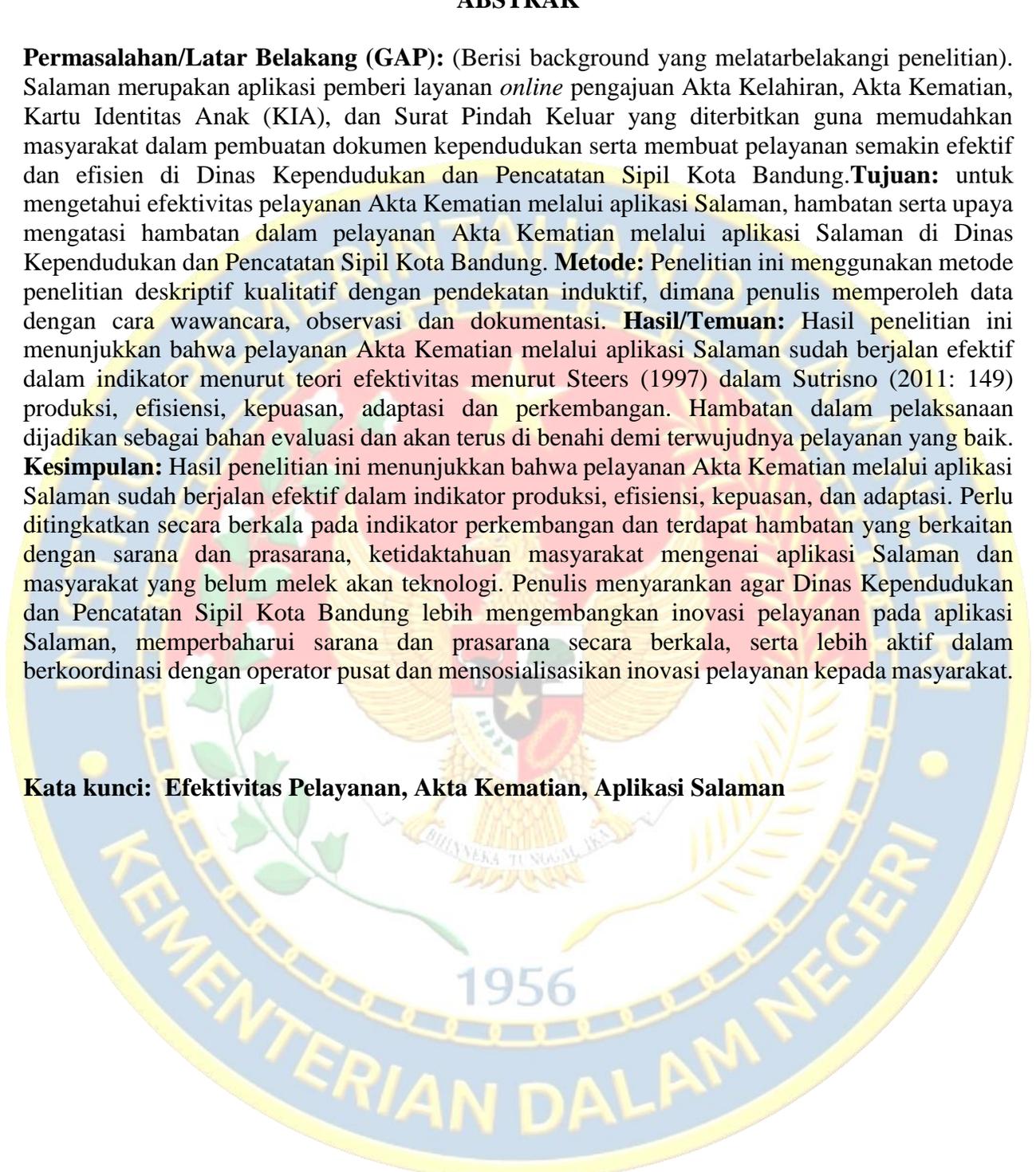
Problem Statement/Background (GAP): (Contains the background behind the research). The Salaman is an application that provides online services for submitting birth certificates, death certificates, child identity cards, and document moving out that was publishing to ease society for the creation of population documents and to provides more effective and efficient services at the Bandung City Population and Civil Registration Service. **Objective:** to determine the effectiveness of death certificate issuance services through the Salaman application at the Bandung City Population and Civil Registration Service, obstacles and efforts to overcome obstacles in the service of issuance death certificates through the Salaman application at the Bandung City Population and Civil Registration Service. **Method:** qualitative descriptive method with inductive approach, the result of this research are describe obviously, systematically, factual, and accurate based data and facts from the field. The collecting data technique used observation, interview, and documentation. **Result:** The results of this study indicate that the Death Certificate service through the Salaman application has been effective in indicators according to the effectiveness theory 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 addressed for the realization of good service. **Conclusion:** The results of this study indicate that the Death Certificate service through the Salaman application has been running effectively in 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, public ignorance about the Salaman application and people who are not yet technology literate. The author suggests that the Department of Population and Civil Registration of Bandung City further develop service innovations on the Salaman application, periodically updating facilities and infrastructure, and being more active in coordinating with central operators and disseminating service innovations to the community.

Keywords: *Effectiveness Service, Death Certificate, Salaman Application*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Salaman merupakan aplikasi pemberi layanan *online* pengajuan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Identitas Anak (KIA), dan Surat Pindah Keluar yang diterbitkan guna memudahkan masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan serta membuat pelayanan semakin efektif dan efisien di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. **Tujuan:** untuk mengetahui efektivitas pelayanan Akta Kematian melalui aplikasi Salaman, hambatan serta upaya mengatasi hambatan dalam pelayanan Akta Kematian melalui aplikasi Salaman di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. **Metode:** 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 pelayanan Akta Kematian melalui aplikasi Salaman 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 pelayanan yang baik. **Kesimpulan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan Akta Kematian melalui aplikasi Salaman 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 Salaman dan masyarakat yang belum melek akan teknologi. Penulis menyarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung lebih mengembangkan inovasi pelayanan pada aplikasi Salaman, memperbaharui sarana dan prasarana secara berkala, serta lebih aktif dalam berkoordinasi dengan operator pusat dan mensosialisasikan inovasi pelayanan kepada masyarakat.

Kata kunci: Efektivitas Pelayanan, Akta Kematian, Aplikasi Salaman



I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan adalah bentuk suatu tindakan pemerintah yang dilakukan dalam memenuhi hak yang dimiliki masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan pemerintah adalah berupa pelayanan administratif. Pemerintah bertanggung jawab dalam menciptakan kepercayaan publik terhadap pelayanan publik yang disediakan. Pemerintah juga perlu memastikan bahwa pelayanan yang diberikan dapat memuaskan masyarakat. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan seiring berjalannya teknologi informasi dan inovasi pemerintah, maka bentuk interaksi pelayanan pun akan mengalami kemajuan. Jika kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah semakin baik, maka kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah semakin tinggi.

Penyelenggaraan pelayanan publik memiliki tantangan yang harus diselesaikan pemerintah dengan menyesuaikan kondisi, kebutuhan dan perubahan yang terjadi di kehidupan masyarakat. Pemasalahan terbesar yang pemerintah hadapi saat ini salah satunya yaitu pandemi Covid-19 yang menyebabkan terganggunya pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah sehingga menyebabkan perubahan bagaimana cara pegawai pemerintah dalam melayani masyarakat.

Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) merupakan pelayanan yang sangat penting dan pelayan yang dibutuhkan kapanpun dan dimanapun termasuk pada saat pandemi Covid-19 ini. Pemerintah dituntut untuk memberikan inovasi pelayanan yang mendukung efektivitas pelayanan administrasi di Disdukcapil dengan melaksanakan protokol pencegahan penyebaran Covid-19.

Adanya Revolusi Industri 4.0 yang menyebabkan berkembangnya teknologi dan informasi membuat pelayanan administrasi kependudukan secara daring merupakan upaya atau solusi pemerintah dalam pelayanan kepada masyarakat dengan kondisi pandemi Covid-19 saat ini. Pelayanan secara daring dalam pelayanan administrasi adalah proses mengurus hingga menerbitkan dokumen kependudukan dengan memanfaatkan teknologi, komunikasi dan informasi data dengan pengiriman berkas atau persyaratan melalui media elektronik berbasis *website* dan aplikasi *online*. Salah satu solusi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung adalah

dengan membuat pelayanan daring atau pelayanan berbasis *online* melalui Aplikasi Selesai Dalam Genggaman (Salaman).

Dari beberapa dokumen dalam aplikasi tersebut, dokumen yang bisa diterbitkan melalui Aplikasi Selesai Dalam Genggaman (Salaman) salah satunya adalah Pelayanan 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 Salaman, masyarakat tidak perlu hadir secara langsung ke kantor Disdukcapil untuk mengurus pelayanan Akta Kematian. Pelaksanaan pelayanan tetap dilaksanakan sesuai protokol Kesehatan Covid-19 karena proses pelayanan dilakukan secara *online* dan pencetakan dokumen kependudukan bisa dilakukan secara mandiri.

Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui Aplikasi Salaman memudahkan masyarakat untuk tetap melaksanakan giat tertib administrasi di masa pandemi Covid-19 dan bagi pemerintah dapat meningkatkan pelayanan sehingga tercapainya target pencapaian dalam pelayanan penerbitan Akta Kematian. Namun, inovasi pelayanan *online* melalui Aplikasi Salaman dari pemerintah yang bertujuan untuk memudahkan dan menyesuaikan dengan keadaan yang sedang terjadi dalam proses pelayanan penerbitan dokumen kependudukan tidak selalu berjalan dengan baik dan diterima sepenuhnya oleh masyarakat. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui penggunaan Aplikasi Salaman dan kurangnya pengetahuan dalam menggunakan aplikasi berbasis *online*.

Melihat permasalahan yang tengah dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, maka penulis tertarik meneliti terkait pelayanan dokumen kependudukan dengan pemanfaatan teknologi sehingga dapat mempermudah pelayanan untuk masyarakat dan pemerintah dengan fokus pelayanan penerbitan Akta Kematian dalam penelitian yang berjudul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN AKTA KEMATIAN MELALUI APLIKASI SELESAI DALAM GENGAMAN (SALAMAN) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG PROVINSI JAWA BARAT”**.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Salaman merupakan aplikasi pemberi layanan *online* pengajuan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Identitas Anak (KIA), dan Surat Pindah Keluar yang diterbitkan guna memudahkan masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan serta membuat pelayanan semakin efektif dan efisien di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota 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 Faizatur Rochmah (2021), penelitian yang berjudul “Efektivitas Jogja *Smart Service* Dalam Pelayanan Kependudukan Ditengah Pandemi Covid-19”, Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui efektivitas Aplikasi Jogja *Smart Service* dalam pelayanan kependudukan masyarakat Kota Yogyakarta di tengah pandemi Covid-19. Tujuan. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi ini telah berjalan secara efektif. Hal ini didukung dengan sarana/prasarana yang cukup layak serta kapabilitas petugas pelayanan telah baik.

Ketiga, Penelitian Rianandita Arsy Elkesaki, Riska Dwi Oktaviani dan Melina Putri Setyahrambang (2021), penelitian yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil”. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui inovasi pelayanan publik di Disdukcapil Kota Bandung dalam melayani masyarakat Kota Bandung dengan baik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jika semakin tinggi perkembangan teknologi dalam masyarakat maka pelayanan publik harus meningkat dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang terus meningkat.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan menggunakan keadaan yang baru serta informan yang lebih luas. GAP penelitian juga hanya ada dan merupakan masalah khusus yang terjadi di Lokus Penulis.

1.5 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui serta menganalisis efektivitas pelayanan Akta Kematian melalui Aplikasi Salaman yang dikelola Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan apa saja hambatan dalam efektivitas pelayanan Akta Kematian melalui Aplikasi Salaman yang dikelola Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui dan menjelaskan upaya untuk mengatasi hambatan pada efektivitas pelayanan Akta Kematian melalui Aplikasi Salaman yang dikelola Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

II. METODE

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif 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. Menurut Sugiyono (2019:224) 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.

Dalam mendapatkan data, setiap peneliti harus dapat menyajikan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara kuesioner (angket) atau dokumen. Prinsip dasar penyajian data adalah komunikasi dan kelengkapan, dalam artian data yang disajikan dapat menarik perhatian pihak lain untuk membacanya dan dengan mudah memahami isinya. Data yang diperoleh berupa data kuantitatif dari skor jawaban masyarakat dan data kualitatif dari jawaban wawancara.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Efektivitas Pelayanan Akta Kematian Melalui Aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Provinsi Jawa Barat

Pelaksanaan Efektivitas Pelayanan Akta Kematian Melalui Aplikasi Salaman di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dapat diukur dengan mempertimbangkan beberapa indikator efektivitas pelayanan 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 Pelayanan Akta Kematian Melalui Aplikasi Selesai Dalam Genggaman (Salaman) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota 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 yang tertera pada Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tahun 2018-2023 Kota Bandung dan pemenuhan kebutuhan pelayanan pada masa pandemi COVID-19. Pemerintah harus melakukan upaya meningkatkan jumlah pelayanan yang beriringan dengan meningkatnya target dan jumlah permohonan pelayanan penerbitan Akta Kematian.

Aplikasi Salaman merupakan aplikasi pokok dan paling favorit digunakan oleh masyarakat, masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya, membuang banyak waktu dan tenaga untuk mengajukan dokumen ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup dengan mengunggah dokumen persyaratan dan menunggu jadwal pengambilan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

Sesuai dengan SE Nomor 443.1/2978/ Dukcapil per 16 Maret 2020 yang telah diperpanjang masa berlakunya hingga pandemi COVID-19 berakhir bahwa semua dokumen kependudukan dapat di cetak secara mandiri menggunakan kertas HVS ukuran A4 dengan berat 80 gram, jadi masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor untuk mengambil dokumen kependudukan yang sudah selesai diurus melalui aplikasi Salaman. Bagi masyarakat aplikasi Salaman memberikan solusi yang sangat tepat karena masyarakat bisa tetap melakukan dalam mengurus Akta Kematian di rumah dan terhindar dari wabah COVID-19.

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 pelayanan penerbitan akta kematian melalui aplikasi Salaman perlu memperhatikan beberapa faktor yang tersedia dalam efisiensi yaitu sumber daya yang digunakan dalam pelayanan akta kematian melalui aplikasi Salaman (*input*), proses pelayanan akta kematian melalui aplikasi Salaman (*proses*), dan hasil dari pelayanan akta kematian melalui aplikasi Salaman (*output*).

1. Input

Sumber daya yang digunakan dalam pelayanan penerbitan akta kematian melalui aplikasi Salaman yaitu mencakup petugas serta sarana dan prasarana. Dalam pelaksanaannya, petugas dan sarana prasarana merupakan suatu hal yang penting dalam meningkatkan Efektivitas Pelayanan Akta Kematian Melalui Aplikasi Salaman di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. *Input* yang baik akan menghasilkan proses dan hasil yang baik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota 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 Salaman disusun oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Prosedurnya tidak berbelit-belit dan sangat memudahkan masyarakat, apalagi pada masa pandemi COVID-19 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 Salaman, 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.

3. **Output**

Output atau hasil dari pelayanan akta kematian melalui aplikasi Salaman adalah kutipan akta kematian berbentuk *soft file* melalui tahapan pengecekan secara bertahap dan berulang sehingga dapat diterima oleh warga dengan benar, tepat sesuai dengan apa yang dimasukkan dan tidak ada kerusakan sama sekali.

C. **Kepuasan**

Kepuasan masyarakat ataupun karyawan merupakan beberapa indikator penentu dalam ukuran keberhasilan sesuatu. Hal tersebut dikarenakan tingkat kepuasan menggambarkan perasaan pegawai atau masyarakat itu sendiri terhadap suatu pelayanan. Tingkat kepuasan karyawan dan masyarakat dalam pelayanan akta kematian melalui Aplikasi Salaman di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dilihat dari beberapa indikator, yaitu :

1. **Kepuasan Terhadap Pegawai**

Kepuasan karyawan tentunya menjadi salah satu indikator keberhasilan. Kepuasan karyawan dapat diukur apabila karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja atau mendapat timbal balik yang setimpal dari pekerjaan yang ia lakukan di tempatnya bekerja. Dalam hal ini pemerintah akan memberikan kepuasan kepada pegawai berupa *reward* sehingga karyawan termotivasi dalam bekerja. Pegawai yang bekerja lebih dari porsinya tentu saja akan mendapatkan hasil yang lebih daripada pegawai yang bekerja sesuai dengan standar.

2. **Kepuasan Terhadap Masyarakat**

Dalam meningkatkan kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung terus berupaya dengan memberikan pelayanan terbaik berupa:

- Kecepatan dan Ketepatan Waktu Penerbitan
- Kesopanan dan Keramahan Petugas
- Kepastian Biaya
- Kemudahan Mendapatkan Pelayanan
- Keamanan dan Kenyamanan

D. Adaptasi

Adaptasi merupakan gambaran bagaimana kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam penyesuaian dengan perubahan yang terjadi baik faktor dari dalam maupun faktor dari luar. Salah satu perubahan yang dialami adalah munculnya Pandemi Covid-19. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dapat beradaptasi atas adanya perubahan yang terjadi. Pada awalnya sistem pelayanan dilaksanakan secara *offline*, ada bagian seksi kematian yang menjadi petugas pelayanan di loket, sedangkan setelah munculnya aplikasi Salaman seluruh petugas pelayanan di loket menjadi operator aplikasi Salaman. Ada hal yang sedikit berbeda dari pelayanan sebelum dan sesudah adanya aplikasi Salaman sehingga diperlukan pelatihan terhadap petugas pelayanan dalam penggunaan aplikasi Salaman.

E. Perkembangan

Perkembangan menjadi salah satu indikator penentu dalam ukuran keefektifan, karena perkembangan merupakan kemampuan mengembangkan kualitas layanan ataupun pelatihan karyawan. Berdasarkan pengertian dari perkembangan sendiri, terdapat tanda bahwa akan mengalami perkembangan apabila dalam suatu organisasi tersebut mengadakan pelatihan karyawan secara rutin dan terus mengembangkan kualitas pelayanannya melalui SDM ataupun teknologi yang digunakan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung terus berusaha untuk meningkatkan perkembangan organisasi baik melalui pengembangan SDM maupun sarana prasarana yang digunakan dalam menunjang pelayanan penerbitan Akta Kematian melalui aplikasi Salaman. Dalam hal ini, dalam melakukan pengembangan SDM akan dilakukan bimbingan teknis kepada setiap karyawan 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 Diskusi Temuan Utama Penelitian

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.”, Pelayanan akta kematian belum efektif berdasarkan indikator efisiensi dari segi pemahaman masyarakat terkait peraturan SOP pelayanan pembuatan akta kematian. Selain itu terbatasnya sumber daya aparatur di Bidang Pencatatan Sipil serta rendahnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya akta kematian dalam

melaporkan peristiwa kematian merupakan faktor penghambat dalam pencapaian efektivitas pelayanan akta kematian.

Penelitian Faizatur Rochmah (2021), penelitian yang berjudul “Efektivitas Jogja *Smart Service* Dalam Pelayanan Kependudukan Ditengan Pandemi Covid-19”, Adapun temuan hasil penelitiannya yakni Pelaksanaan inovasi ini telah berjalan secara efektif dan efisien dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini didukung dengan terintegrasinya antara Disdukcapil bersama SKPD yang bertanggung jawab atas pelaporan kematian seperti Rumah Sakit.

Penelitian Rianandita Arsy Elkesaki, Riska Dwi Oktaviani dan Melina Putri Setyaherlambang (2021), penelitian yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil”, Adapun temuan hasil penelitian ini yakni Inovasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangat diperlukan karena memberikan keuntungan dan manfaat bagi masyarakat. Inovasi ini juga dapat menjadikan solusi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menciptakan keamanan dan kenyamanan pada situasi dan kondisi apapun. Sehingga inovasi itu sendiri harus menjadi solusi dalam menghadapi permasalahan yang ada.

Pembaharuan penelitian ini dari penelitian sebelumnya yakni Efektivitas Pelayanan Akta Kematian Melalui Aplikasi Salaman berjalan dengan baik dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. Faktor penghambatnya yaitu *memory server* yang harus ditingkatkan setiap waktu, masih seringnya gangguan *server* yang terjadi di Aplikasi Salaman maupun *server* pusat dan prasarana, program belum diketahui seluruh masyarakat, pandemi COVID-19 serta pemahaman masyarakat terhadap urgensi kepemilikan akta kematian yang masih kurang. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota 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 Salaman dapat berjalan efektif dan efisien, sehingga harapan yang terjadi yaitu setiap target yang ada dapat terpenuhi dan meningkatkan kualitas pelayanan serta dapat meningkatkan tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya tertib administrasi kependudukan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan yang dan analisis yang berpedoman pada teori yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya mengenai Efektivitas Pelayanan Akta Kematian Melalui Aplikasi Selesai Dalam Genggaman (Salaman) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Provinsi Jawa Barat Peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Efektivitas Pelayanan Akta Kematian Melalui Aplikasi Selesai Dalam Genggaman (Salaman) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sudah berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari 5 indikator efektivitas pelayanan 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 dan akan terus di benahi demi terwujudnya pelayanan yang baik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Provinsi Jawa Barat.
2. Hambatan dalam Efektivitas Pelayanan Penerbitan Akta Kematian melalui Aplikasi Salaman di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung
 - a. Minimnya *memory server* aplikasi Salaman jika dibandingkan dengan keseluruhan jumlah penduduk Kota Bandung, dimana pada Aplikasi Salaman data setiap orang akan memakan 20MB sedangkan jumlah penduduk akan semakin meningkat.
 - b. Masih ditemukan kendala jaringan pada saat berlangsungnya pelayanan secara *online* baik dari *server* pusat maupun *server* aplikasi Salaman Kota Bandung.
 - c. Ketidaktahuan masyarakat akan adanya pelayanan penerbitan Akta Kematian yang dilakukan penuh secara *online* melalui aplikasi Salaman.
 - 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 Pelayanan Penerbitan Akta Kematian melalui Aplikasi Salaman di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung
 - a. Meningkatkan Ukuran *Memory Server* Setiap Waktu
Meningkatkan ukuran *memory server* apabila *memory 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 Kota Bandung gencar melakukan sosialisasi terkait aplikasi Salaman melalui media komunikasi seperti Instagram, Facebook, Twitter dan sebagainya.

d. Pendampingan Penginputan Dokumen Persyaratan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung untuk mengatasi kurangnya pengetahuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi berupa aplikasi Salaman yaitu dengan cara membantu pengunggahan dokumen persyaratan pemohon yang dilakukan oleh operator aplikasi Salaman.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu kecamatan saja sebagai model studi kasus selain itu juga masih dalam kondisi pandemi Covid-19 yang menghambat mobilisasi dalam melaksanakan pengamatan dalam penelitian.

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 Pelayanan Akta Kematian Melalui Aplikasi Selesai Dalam Genggaman (Salaman) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Provinsi Jawa Barat untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar-besarnya kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung serta jajaran, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Makmur. 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama.

Mantra, Ida Bagoes. 2015. *Demografi Umum*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

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

Simangunsong, Fernandes. 2017. *Metode Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Soemartono, Triyuni dan Sri Hendrastuti. 2011. *Administrasi Kependudukan Berbasis Registrasi*. Jakarta: Yayasan Bina Profesi Mandiri.

Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian dan Pengembangan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sumaryadi, I Nyoman. 2005. *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta: PN Citra Utama.

Sutrisno, Edy. 2018. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

