LAPORAN PENELITIAN KELOMPOK

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN AKTE KEMATIAN BERBASIS DIGITAL DI KOTA MEDAN

Oleh:

Dr Gatiningsih, MT
Drs. H. Tengku Syahrul Djohan, M.Si.
Dr. Romi Syaputra, M.Si
Sunasih Mulianingsih, S.Pd.,MM.Pd
Nunung Munawaroh, S.Ag, M.Si
Sugihyanto Taufik Arifin NPP 30.09 (Madya Praja)
Aditya Defriyandi L Tobing NPP 30.0870 (Madya Praja)
Moh. Fardhansyah Beu NPP 30.1320 (Madya Praja)

LEMBAGA RISET DAN PENGKAJIAN STRATEGI PEMERINTAHAN

INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI

TAHUN 2022

ABSTRAK

Ketimpangan penerbitan dokumen menjadi permasalahan yang cukup besar mengingat akta kematian tidak kalah penting dengan dokumen kependudukan lain. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, data kependudukan dapat digunakan untuk demokrasi, alokasi dana umum, perencanaan pembangunan, bahkan sampai pencegahan kriminalitas. Hal itu cukup untuk menjelaskan betapa pentingnya akta kematian karena dari berbagai kasus seperti bantuan dana untuk orang miskin sering kali tidak tepat sasaran dikarenakan adanya penduduk yang meninggal tetapi belum tercatat. Peneltian ini bertujuan Mengetahui Pelayanan Akte Kematian .Berbasis Digital di Kota Medan, Mengidentifikasi Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan Akte Kematian Berbasis Digital di Kota Medan. Dan Merumuskan Strategi Peningkatan Pelayanan Akte Kematian Berbasis Digital di Kota Medan. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Adapun prosedur untuk memperoleh data dan informasi untuk menyusun rekomendasi untuk penyelesaian masalah dengan menggunakan metode analisis ASOCA (Ability, Strength,Oportunities , culture dan agility) terkait dengan pelayanan akte kematian di Kota Medan Berbasis Digitalisasi. hasil penelitian menunjukan bahwa Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang telah dirangkum, serta data-data yang telah didapat maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Pelayanan Akte Kematian Berbasis digital melalui aplikasi SIBISA di Kota Medan belum maksimal dikarena kan salah satunya kekurangan sumber daya mansuai yang melek tehnologi. Aplikasi SIBISA ini meskipun sudah liris dari tahun 2019 dikarenakan adanya pandemic covid 19 sehingga apilkasi tersebut tidak begitu aktif karena kondisi pemerintah pada saat pandemic covid 19 lebih focus kepada penanganan masyarakat yang terkena dampak covid 19, Adapun Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan Akte Kematian Berbasis Digital di Kota Medan yaitu expected service (pelayanan yang diharapkan) dan perceived service (pelayanan yang diterima). Dengan demikian diperlaukan strategi yang tepat. Adapun strategi ang dibutuhkan bagi pemerintah kota medan peneliti merecomendasikan 16 trategi diantaranya adalah Mempersiapkan Server yang kuat,menyediakan sumber daya manusia yang kompeten di bidang IT yaitu menyediakan 4 orang tenaga ahli yang mengurus jaringan, server, dan sebagainya juga menyediakan 3 orang ahli administrator Data Base (ADB) dari pusat.dan Mengirim ahli administrator Data Base (ADB) untuk mengikuti pelatihan dari pusat DAN mempersiapkan operator operator ditingkat kecamatan dan kelurahan serta pelatihan operator di tingkat kecamatan dan kelurahan juga Melakukan koordinasi dengan dinas yang terkait seperti Diskomimpo serta 14 dinas lainnya seperti dinas kesehatan, rumah sakit , dinas sosial dan sebagainya.

Kata Kunci : Strategi; Kualitas Pelayanan, digital; Kota Medan

ABSTRACT

Inequality in document issuance is a big problem considering that death certificates are no less important than other population documents. According to Law Number 24 of 2013 concerning Amendments to Law Number 23 of 2006 concerning Population Administration, population data can be used for democracy, allocation of general funds, development planning, and even crime prevention. This is enough to explain how important death certificates are because from various cases such as financial assistance for the poor is often not on target due to the presence of residents who have died but have not been recorded. . This research aims to Know the Service of Death Certificates. Digital-Based in Medan City, Identifying Factors influencing Digital-Based Death Certificate Services in Medan City. And Formulate a Strategy to Improve Digital-Based Death Certificate Services in Medan City. The method used in this study is a qualitative research method. The procedure for obtaining data and information to compile recommendations for problem solving using the ASOCA analysis method (Ability, Strength, Oportunities, culture and agility) is related to death certificate services in Medan City Based on Digitalization. The results of the study show that based on the results of the research and discussions that have been summarized, as well as the data that has been obtained, it can be concluded that digital-based Death Certificate Services through the SIBISA application in Medan City have not been maximized because one of them lacks human resources who are literate in technology. This SIBISA application even though it has been lyrical from 2019 due to the Covid-19 pandemic so that the application is not very active because the government's condition during the Covid-19 pandemic is more focused on handling people affected by covid 19, as for the factors that affect the quality of Digital-Based Death Certificate Services in Medan City, namely expected service and perceived service. Thus the right strategy is devised. The strategy needed for the medan city government researchers recommend 16 strategies including Preparing a strong Server, providing competent human resources in the IT field, namely providing 4 experts who take care of networks, servers, and so on also providing 3 data base (ADB) administrator experts from the center and Send expert Data Base administrators (ADB) to take part in training from the center AND prepare operator operators at the sub-district and sub-district levels as well as operator training at the sub-district and sub-district levels also Coordinating with related agencies such as Diskomimpo and 14 other agencies such as health offices, hospitals, social services and so on.

Keywords : Strategy; Quality of Service, digital; Medan City

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah Swt yang atas rahmat dan hidayahnya peneliti dapat menyelesaikan laporan hasil penelitian.

Penelitian ini berjudul Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akte Kematian Berbasis Digital Di Kota Medan

Selanjutnya Penulis mengharturkan banyak terimakasih kepada :

1. Dr.Margaretha Rumbekwan,S.Sos M.Si sebagai Kepala Lembaga Penelitian yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk melakukan penelitian
2. Kepada semua pihak dan teman sejawat yang telah membantu kami baik spirit maupun sharing pemikiran sehingga telah memberikan semangat kepada peneliti agar menjadi lebih mencintai ilmu pengetahuan.

Akhirnya tak ada gading yang tak retak. Peneliti menyadari dalam pembuatan penelitian ini ada banyak kesalahan. Kiranya masukan yang sipatnya kontruktif sangat kami harapkan

Jatinangor, 19 Oktober 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan Usulan Penelitian i

Lembar Persetujuan Penelitian ii

Data Tim Kelompok Peneliti iii

Abstrak iv

Abstract v

Kata Pengantar vi

Daftar Isi vii

Daftar Tabel ix

Daftar Gambar x

Daftar Lampiran xi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah 15

1.3 Rumusan Masalah 15

1.4 Tujuan Penelitian 16

1.5 Kegunaan Penelitian 16

BAB II KAJIAN PUSTAKA 18

2.1 Tinjauan Hasil Penelitian Terdahulu 19

2.2 Tinjauan Pustaka 27

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 63

3.1 Desain Penelitian 63

3.2 Lokasi Penelitian 65

3.3 Informan Penelitian 65

3.4 Teknik Pengumpulan Data/Informasi 68

3.5 Teknik Analisis Data 70

a. Uji Reliabilitas 73

b. Uji Validitas 74

3.6 Jadwal Penelitian dan Lokasi Penelitian 78

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan 78

4.1 Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian 78

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan 97
4.2.1 Strategi Peningkatan Pelay7anan Akte Kematian Berbasis Digital.....97
4.2.2 Faktor Penentu Peningkatan Pelayanan Akte Kematian Melalui Digital Kota Medan.....119
4.2.3 Langkah-Langkah Strategis yang perlu dilakukan dalam peningkatan pelayanan akte kematian berbasis digital di Pemerintahan Kota Medan 127
4.2.4 Matrik Analisa ASOCA 129
Bab V Kesimpulan dan Saran.....135
Daftar Pustaka.....150
Lampiran II 153

DAFTAR TABEL

1. Penelitian Terdahulu 20
2. Ikhtisar Konsep Pemerintahan Konvensional,Elektronik,M 45
3. Model Interaksi Mobile Government..... 46
4. Informan Wawancara..... 69
5. Jadwal Kegiatan Penelitian 2022 80
6. Luas Wilayah Menurut Kecamatan Kota Medan..... 70
7. Jumlah Penduduk Kota Medan Brdasarkan Jenis kelamin 73
8. Daftar Nama Pejabat 80
9. Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatn Sipil Kota Medan Menurut pengkat golongan..... 84
10. Sarana Dan Prasaarana..... 86
11. Matrik Analisis ASOCA 118

DAFTAR GAMBAR

1. Perkembangan Indikator TIK Di Indonesia Tahun 2015 -2015 4
2. Persentase Rumah Tangga yang Memiliki Komputer Tahun 2012-2019..... 4
3. Persentase Rumah Tangga yang Memiliki/ Menguasai Komputer dengan yang Mengakses Internet di Indonesia Tahun 2015-2019 5
4. Persentase Penduduk yang Memiliki/ Menguasai Telepon Seluler Tahun 2010-2019 6
5. Standar Operasional Prosedur Pembuatan Akta Kematian.....57
6. Gambar SOP Akta kematian (Disdukcapil Provinsi Sumatra Utara 58
7. Gambar Krangka Pemikiran.....62
8. Peta kecamatan Di kota Medan.....80
9. Bagan SOTK Dinas Kependudukan Dan Pencatatn Sipil Kota Medan 91

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Pedoman wawancara 153
2. Lampiran poto kegiatan penelitian..... 159

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era global saat ini sangat pesat. Penerapan teknologi informasi dan komunikasi telah terjadi di semua sektor kehidupan tak terkecuali dalam bidang pendataan kependudukan. Tidak hanya itu, hampir semua kegiatan untuk perencanaan pembangunan membutuhkan data kependudukan karena setiap program pembangunan muaranya adalah untuk meningkatkan kesejahteraan penduduk. Ketersediaan data kependudukan dengan format digital sangat membantu setiap kegiatan perencanaan pembangunan.

Hasil pendataan penduduk di dunia menunjukkan bahwa Indonesia merupakan salah satu negara berkembang dengan jumlah penduduk yang masuk kategori besar yakni menduduki urutan ke empat dunia setelah Tiongkok, India dan Amerika. Jumlah penduduk Indonesia mencapai 272.229.372 Jiwa (bps.2020) dan menyebar di berbagai wilayah kepulauan, sehingga untuk menyikapi berbagai permasalahan kependudukan, pemerintah berupaya untuk memperoleh data penduduk yang akurat untuk membuat pemetaan dan profil kependudukan yang tepat, dalam rangka menanggulangi masalah kependudukan baik pada tingkat daerah maupun nasional. Data-data

penduduk yang akurat tersebut sangat diperlukan untuk merumuskan program-program dalam perencanaan pembangunan di berbagai sektor baik secara umum maupun khusus terkait dengan perencanaan kependudukan seperti pengendalian jumlah pertumbuhan, jumlah kematian dan penyebaran penduduk. Dengan demikian data dan informasi kependudukan yang akurat sangat dibutuhkan dalam penyusunan strategi penanggulangan permasalahan kependudukan di Indonesia.

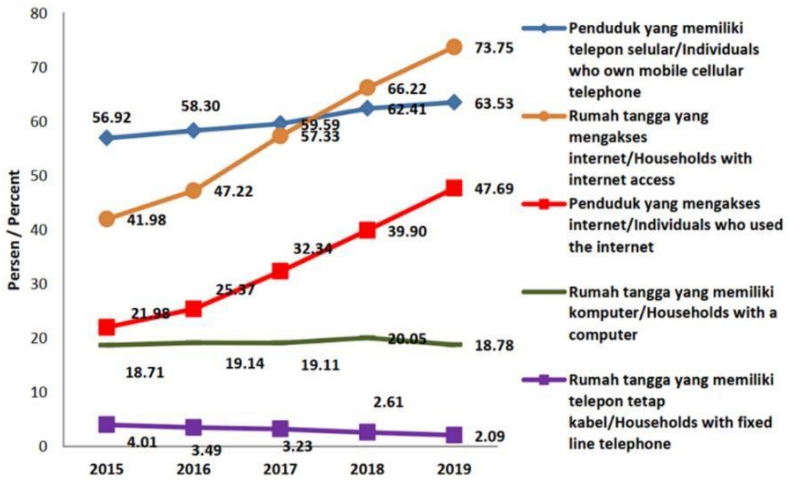
Data kependudukan mempunyai dinamika yang sangat tinggi berkaitan dengan adanya proses kependudukan yang dapat terjadi setiap saat yaitu kelahiran, kematian, dan migrasi penduduk. Dengan kedinamisan yang tinggi tersebut maka data yang tersusun dalam format digital akan sangat memudahkan bagi petugas pencatat maupun bagi user. Dengan demikian proses pendataanya perlu didukung dengan teknologi informasi dan komunikasi sehingga dapat dilakukan secara mudah, cepat, tepat dan akurat dan secara *real time* dapat diketahui perubahanya dan dapat diakses secara langsung kapanpun dan dimanapun. Digitalisasi memberikan kemudahan dalam mengelola data dan informasi kependudukan, dengan bantuan teknologi informasi dan komunikasi akan memberikan kemudahan akses dalam pelaporan kelahiran, kematian dan perpindahan penduduk dengan mudah, cepat dan akurat.

Teknologi digital merupakan teknologi yang tidak lagi mengggunakan tenaga manusia atau manual. Sistem digital adalah perkembangan dari sistem

analog. Digitalisasi cenderung pada sistem pengoperasian yang otomatis dengan format yang dapat dibaca oleh komputer. Perubahan sistem analog ke digital telah mengubah banyak hal dan mengancam eksistensi media cetak. Sebagian besar pelanggan media cetak telah beralih ke penggunaan teknologi on line yang lebih feksibel, bisa membaca informasi terbaru kapan saja dan dimana saja. Hal tersebut sangat berkaitan dengan ketersediaan sarana dan prasarana teknologi informasi dan komunikasi.

Era masyarakat digital di Indonesia ditunjukan oleh pesatnya laju perkembangan Teknologi, Informasi, dan Komunikasi (TIK), khususnya industri telekomunikasi selama beberapa tahun terakhir. Karena semakin meningkatnya perkembangan telekomunikasi, menghasilkan istilah ”Digitalisasi layanan” atau pelayanan berbasis digital pada setiap wilayah termasuk di wilayah Sumatera Utara.

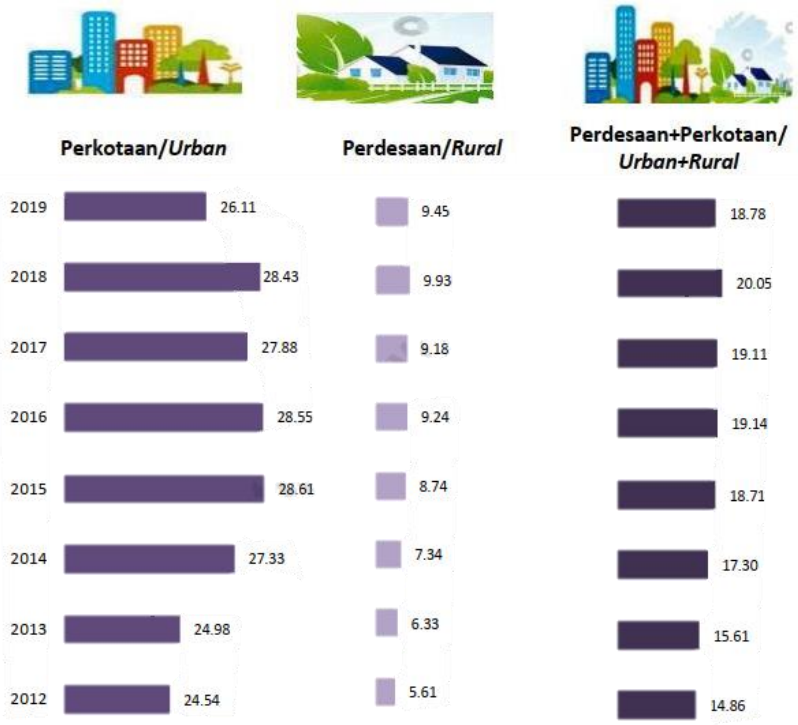
Perkembangan kepemilikan internet pada lima tahun terakhir menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan baik kepemilikan telepon seluler maupun rumah tangga yang mengakses internet, penggunaan internet dalam rumah tangga mencapai angka 73,75% untuk kepemilikan komputer dan telepon kabel tidak mengalami peningkatan yang signifikan. Pada Tahun 2019, rumah tangga yang memiliki computer sekitar 18,78%. Hal ini menujukkan adanya peningkatan layanan di berbagai bidang dengan memanfaatkan internet baik bidang pendidikan, kesehatan, ekonomi, layanan dokumen kependudukan dan layanan lainnya.



Sumber: Statistik Telekomunikasi Indonesia, 2019

Gambar 1.1.

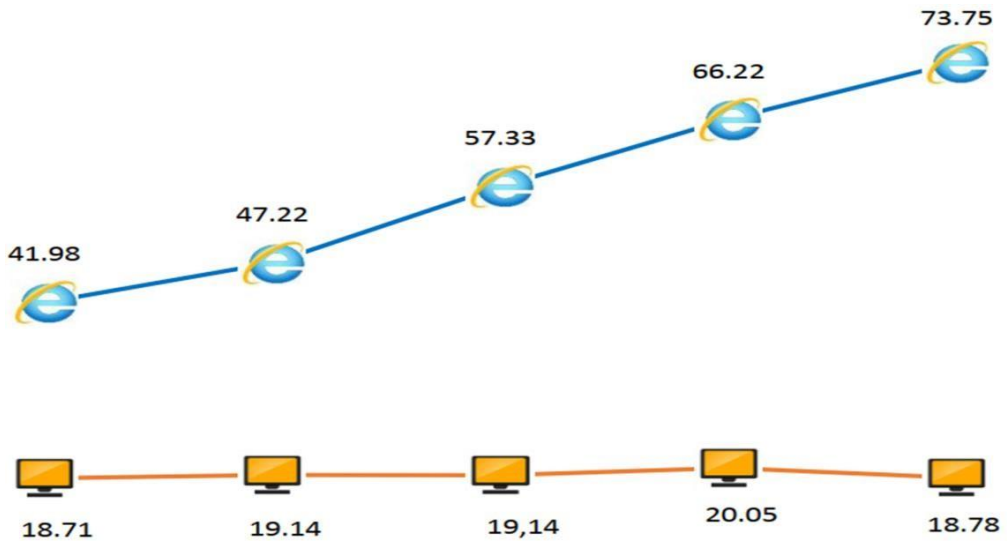
Perkembangan Indikator TIK di Indonesia Tahun 2015-2019



Sumber: Statistik Telekomunikasi Indonesia, 2019

Gambar 1.2.

Persentase Rumah Tangga yang Memiliki Komputer Tahun 2012-2019

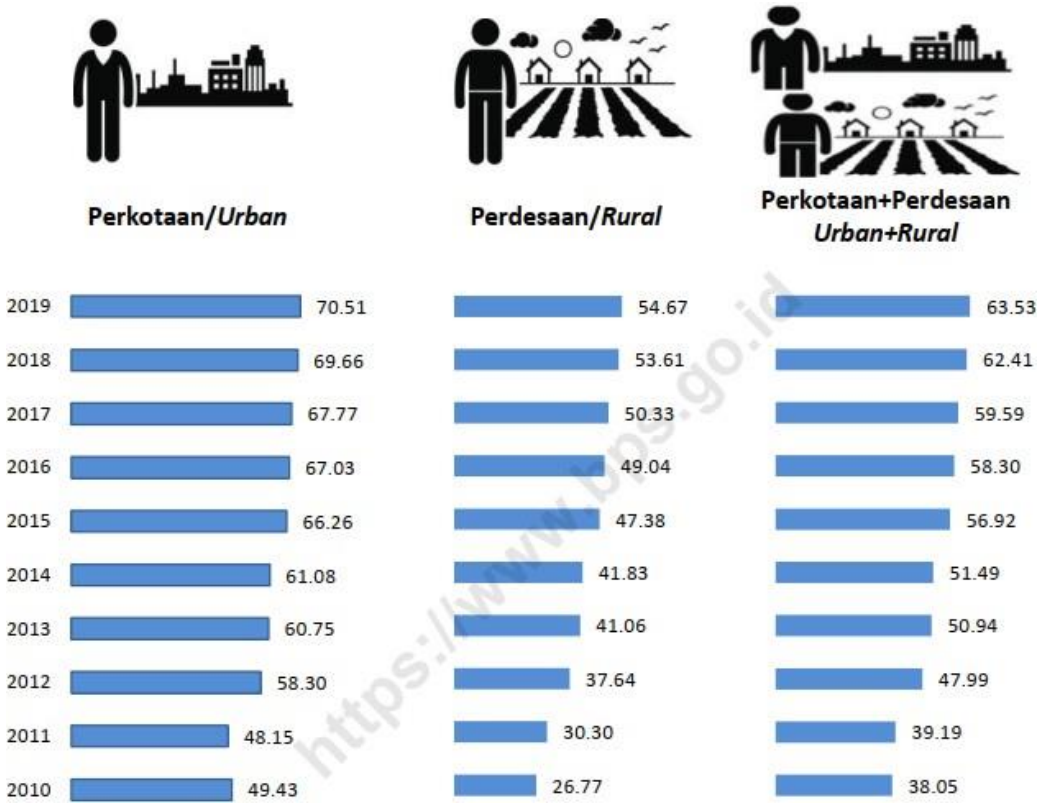


Sumber: Statistik Telekomunikasi Indonesia, 2019

Gambar 1.3.

Persentase Rumah Tangga yang Memiliki/ Menguasai Komputer dengan yang Mengakses Internet di Indonesia Tahun 2015-2019

Penggunaan internet, jumlah rumah tangga yang mempunyai dan menguasai komputer, jumlah rumah tangga yang mempunyai telepon kabel, jumlah rumah tangga yang mempunyai komputer, jumlah penduduk yang mempunyai telepon seluler, perkembangan penduduk yang mengakses internet, secara lengkap untuk wilayah Indonesia, disajikan pada 1.1 sampai dengan 1.4.



Sumber: Statistik Telekomunikasi Indonesia, 2019

Gambar 1.4.

Persentase Penduduk yang Memiliki/ Menguasai Telepon Seluler Tahun 2010-2019

Pemanfaatan internet atau penggunaan Teknologi, Informasi, dan Komunikasi (TIK) di Provinsi Sumatera Utara adalah tertinggi di Sumatera mencapai 11,7 juta orang, ada peningkatan dari 10,9 juta di 2018 lalu. Di urutan kedua ada Sumatra Selatan dengan jumlah 6,9 juta pengguna, disusul

Lampung sebesar 5,2 juta pengguna, dan Sumatra Barat di urutan ke empat yaitu 5 juta pengguna internet.

https://sumut.suara.com/read/2020/11/12/222254/jumlah-pengguna-internet-indonesia-2020-melejit-sumut-tertinggi-di-sumatra

Digitalisasi layanan dokumen kependudukan mencakup pelaporan peristiwa kependudukan yang meliputi kelahiran, kematian, migrasi yang dilakukan dengan secara on-line, di mana masyarakat tidak harus datang kekantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, cukup melaporkannya dengan mekanisme secara on-line dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, yang terkoneksi dengan jaringan internet. Metode pelayanan berbasis digital sangat efektif dan efisien, dengan sistem ini jika ada warga masyarakat yang melahirkan, meninggal atau pindah domisili dari salah satu anggota keluarganya tidak perlu datang ke kantos disdukcapil, namun cukup dengan menggunakan aplikasi online untuk melakukan laporan terkait peristiwa kependudukan yang dialami.

Pelayanan kepada Masyarakat dapat dikelola dengan mekanisme berbasis teknologi digital atau penerapan teknologi informasi dan komunikasi di bidang pemeritahan yang dikenal dengan sebutan *E-government*. Pemerintah dapat memberikan pelayanan kepada Masyarakat dengan efektif dan efisien. Pelayanan dapat dilakukan dengan tidak menimbulkan antrian panjang dan tanpa adanya intervensi dari pihak-pihak lain yang tidak berkepentingan dalam bidang pelayanan kepada masyarakat. Saat ini

teknologi dan informasi sudah menjadikan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari semua aspek pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Hal ini sangat mendukung berbagai macam kegiatan pemerintah, termasuk dalam kegiatan pelayanan administrasi kependudukan.

Indonesia merupakan negara berkembang dengan tingkat pertumbuhan penduduk yang tinggi serta penyebarannya yang tidak merata menimbulkan berbagai macam masalah terutama dalam administrasi kependudukan, oleh karena itu para penyelenggara negara dituntut untuk bekerja lebih keras mulai dari pemerintah tingkat pusat hingga ke tingkat pemerintah paling bawah terkait dengan pengumpulan data kependudukan secara lengkap dan akurat serta sesuai yang di butuhkan dalam rangka memenuhi informasi mengenai kependudukan untuk merumuskan sebuah kebijakan ataupun program dalam menanggulangi permasalahan dalam administrasi kependudukan. Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan data kependudukan ditingkat penyelenggara dan Instansi Pelaksana sebagai satu kesatuan yang selanjutnya memasukan data-data tersebut kedalam satu pusat data (data center) di Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan.

Pemerintah melalui Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, mendorong layanan dokumen kependudukan di kabupaten dan kota dapat dilaksanakan secara mudah, murah, cepat, tepat dan akurat yang secara otomatis juga akan

mengupdate perkembangan data penduduk secara *real time*, disamping memberikan layanan dokumen kependudukan secara digital. Pelayanan dokumen kependudukan secara digital mampu meningkatkan efisiensi biaya, meningkatkan efisiensi waktu, dan memudahkan sistem pelayanan publik lainnya seperti membayar pajak, retribusi dan lain-lain. Sebagaimana yang dikemukakan Dirjen Admindukcapil, “berkat layanan Dukcapil Go Digital, pada pelaporan kematian penduduk berbasis digital, akta kematian yang diterbitkan di Jakarta, bisa dicetak mandiri di Dinas Dukcapil kabupaten/kota lainnya”. https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/637/berkat-dukcapil-digital-akta-kematian-korban-sj-182-dicetak-jarak-jauh-dan-diserahkan-langsung-pada-keluarga-korban.

Kepemilikan dokumen kependudukan di Indonesia berdasarkan data dari ditjen diskdukcapil tang di rilis pada 30 Juni 2022 atau Semester I 2022 jumlah penduduk Indonesia tercatat sebanyak 275.361.267 jiwa. "Jumlah tersebut terdiri 138.999.996 penduduk laki-laki atau 54,48 persen, dan 136.361.271 penduduk perempuan atau 49,52 persen," Apabila dibandingkan dengan data Semester II 30 Desember tahun 2021 yang berjumlah 273.879.750, maka selama 6 bulan ini terdapat kenaikan jumlah penduduk sebanyak 1.481.517 jiwa (0,54%). Berdasarkan piramida penduduk, saat ini Indonesia didominasi oleh penduduk kategori produktif (usia 15-64 tahun) sebanyak 190.827.224 jiwa atau 69,30 persen.

Untuk penduduk kategori usia muda (0-14 tahun) mengisi sebanyak 67.155.629 jiwa atau 24,39 persen. Sisanya kategori penduduk usia tua (65 tahun ke atas) sebanyak 17.374.414 jiwa atau 6,31 persen. Adapun jumlah Kepala Keluarga (KK) sebanyak 88.929.047.(Ditjen Disdukcapil, https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/1396/dukcapil-kemendagri-rilis-data-penduduk-semester-i-tahun-2022-naik-054-dalam-waktu-6-bulan)

Dalam kasus penerbitan Akta Kematian, Kementerian dalam Negeri hanya menyebutkan perbandingan kepemilikan akta kematian dengan jumlah kematian di Indonesia yaitu 30:100 (hanya tiga puluh akta kematian yang diterbitkan setiap 100 kematian).
https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/07/02/99-penduduk-telah-melakukan-perekaman-ktp-elektronik

Ketimpangan penerbitan dokumen menjadi permasalahan yang cukup besar mengingat akta kematian tidak kalah penting dengan dokumen kependudukan lain. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, data kependudukan dapat digunakan untuk demokrasi, alokasi dana umum, perencanaan pembangunan, bahkan sampai pencegahan kriminalitas. Hal itu cukup untuk menjelaskan betapa pentingnya akta kematian karena dari berbagai kasus seperti bantuan dana untuk orang miskin sering kali tidak tepat sasaran dikarenakan adanya penduduk yang meninggal tetapi belum tercatat (Wiboowo, 2017). Disamping itu sebagaimana dikemukakan

Abdurrahman, Nazmi. 2020, bahwa Aplikasi Online Layanan Kependudukan Masih Belum Efektif.” Tribun Jabar.

Hal ini dipertegas oleh penelitian yang dilakukan oleh Nindya Alvina.K dan Dyah Lituhayu yang mengemukakan bahwa Akta kematian adalah sebagai pembuktian kematian seseorang. Jangka waktu pendaftaran paling lambat adalah 60 (enampuluh) hari kerja sejak meninggal dunia, kecuali bagi warga Negara asing, jangka waktu paling lambat ialah 10 (sepuluh) hari kerja setelah hari kematian. Kegunaan akta kematian ini adalah untuk persyaratan pengurusan pembagian waris, baik bagi isteri atau suami maupun anak. Bagi janda atau duda (terutama bagi Pegawai Negeri) diperlukan sebagai syarat dalam menikah lagi. Diperlukan untuk mengurus pension bagi ahli warisnya. Untuk mengurus uang duka, tunjangan kecelakaan, Taspen, Asuransi dan lain sebagainya. Bagi Pemerintah dengan pencatatan kematian diperoleh statistic peristiwa yang dapat digunakan untuk kepentingan pemantauan penyebab kematian, umur harapan hidup, serta penetapan kebijakan pembangunan lainnya. (Nindya Alvina.K, t.h)

Rendahnya kepemilikan akte kematian, kesadaran masyarakat yang rendah dalam melaporkan peristiwa kependudukan di samping itu Terbatasnya kemampuan SDM aparatur didalam melakukan pelayanan akte kematian berbasis digital di Kota Medan. Hal ini seperti dijelaskan oleh kepala Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Medan bahwa dalam

pelayanan digital akte kematian di dinas Ducapil terbatas sumber daya manusia yang ahli dalam digital, oleh karena itu untuk mengatasi kekurangan sumber daya manusia maka rekrutmen nya meskipun bukan dari sarjana Telkom tapi kami mendidiknya dengan keterampilan IT untuk memenuhi kekurangan sumber daya tersebut. Kemudian kepala disdukcapil lebih lanjut menjelaskan bahwa untuk pelayanan akter kematian berbasis digital ini dinas dukcapil kota Medan memiliki menjelaskan Keterbatasan dukungan sarana dan prasarana seperti belum ada nya Mall Pelayanan berbaisis digital baru hanya ada anjungan di 4 titik kota Medan dan terakhir Belum efektifnya Aplikasi Online Layanan Kependudukan khsussnya SIBISA karena kondisi covid 19, sehingga sosialisasi belum maksimal..

sementara dengan Perubahan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan stelsel aktif dalam pelaporan administrasi kependudukan menjadi tanggung jawab dan kewenangan pemerintah, sehingga pemerintahlah yang pro aktif dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. Sistem pelaporan penduduk berbasis *on line* sebagaimana penjelasan sebelumnya dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Dengan Permendagri nomor 17 tersebut tentunyaa ada keseragaman format, SOP, sarana prasarana, system informasi, dan pelaksanaanya. Dalam penerapanya apakah e-literasi masyarakat dan petugas telah mendukung, bagaimana dengan anggaranya, ketersediaan sarana yang mendukung,

apakah pelatihan-pelatihan untuk mendukung lancarnya penerapan program tersebut telah dilakukan dengan baik. Hal tersebut menarik untuk melakukan kajian lebih mendalam.

Hasil penelusuran website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara, melalui website disdukcapil.sumutprov.go.id diantara delapan kota di Provinsi Sumatera Utara terdapat dua Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang telah menyelenggarakan layanan dokumen kependudukan secara digital dan berbasis android yaitu Kota Medan.

Penyelenggaraan layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan yang berbasis digital pada web. https://sibisa.pemkomedan.go.id/app dengan Aplikasi SIBISA bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan layanan yang terintegrasi, lebih efektif dan efesien untuk masyarakat Kota Medan. Aplikasi tersebut diluncurkan pada Tanggal 29 Desember Tahun 2021. https://disdukcapil.pemkomedan.go.id/.

Tujuan aplikasi SIBISA tersebut selaras dengan yang diungkapkan oleh Alnado bahwa inovasi dibutuhkan untuk menjawab Kompleksitas kebutuhan masyarakat akanpelayanan mendorong pemerintah untuk terus mengembangkan variasi dan inovasi layanan. Masyarakat senantiasa menghendaki pelayanan publik yang baik dari pemerintah. (Analdo dkk)

Provinsi Sumatera Utara merupakan sebuah provinsi yang terlatak di wilayah utara, yang berbatasan dengan Provinsi Aceh, dan diselatan dengan Provinsi Riau, memiliki jumlah penduduk sebanyak 14, 59 juta jiwa ditahun 2019, jumlah penduduk provinsi Sumatera Utara tersebar dibeberapa kabupaten dan kota. Provinsi Sumatera Utara secara administratif terbagi menjadi 25 kabupaten dan 8 kota.

Jumlah penduduk Kota Medan berdasarkan BPS tahun 2020 adalah 2.524.341 jiwa, terdiri dari laki-laki sejumlah 1.302.826 jiwa dan perempuan sejumlah 1.221.515 jiwa, dengan luas wilayah 265,1 km persegi terdiri dari 21 Kecamatan dan 151 Kelurahan. . Kota Medan merupakan wilayah yang telah menerapkan layanan dokumen kependudukan berbasis digital. Meskipun penerapannya belum maksimal. sehingga Tim Peneliti tertarik untuk melakukan Kajian tentang Strategi Pelayanan Akte Kematian Berbasia Digital (Android) di Kota Medan - Provinsi Sumatra Utara.

1.2 Identifikasi Masalah

a. Rendahnya kepemilikan akte kematian
b. Kesadaran masyarakat yang rendah dalam melaporkan peristiwa kependudukan
c. Terbatasnya kemampuan SDM aparatur didalam melakukan pelayanan akte kematian berbasis digital di Kota Medan.

d. Keterbatasan dukungan sarana dan prasarana yang dimiliki pemerintah daerah dibeberapa daerah Kabupaten/Kota terkait peralatan digitalisasi.
e. Belum semua kondisi koneksi jaringan internet memiliki kemampuan guna dapat digunakan dalam melakukan pelayanan dengan menggunakan digitalisasi
f. Belum efektifnya Aplikasi Online Layanan Kependudukan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah tersebut di atas, maka ditetapkan tiga rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

a. Bagaimana Pelayanan Akte Kematian Berbasis Digital di Kota Medan
b. Apa saja Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan Akte Kematian Berbasis Digital di Kota Medan.
c. Bagaimana Strategi Peningkatan Pelayanan Akte Kematian Berbasis Digital di Kota Medan

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah terkait penelitian tentang strategi peningkatan pelayanan akte kematiam di Kota Medan, maka ditetapkan tiga tujuan penelitianm yaitu:

a. Mengetahui Pelayanan Akte Kematian .Berbasis Digital di Kota Medan
b. Mengidentifikasi Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan Akte Kematian Berbasis Digital di Kota Medan.
c. Merumuskan Strategi Peningkatan Pelayanan Akte Kematian Berbasis Digital di Kota Medan.

1.5 Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan praktis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada pengambil kebijakan didalam melakukan pelayanan publik, yang lebih baik dimasa depannya.

b. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu Kependudukan dan Pencatatan Sipil,

khususnya pada bidang pelayanan akte kematian berbasis digitalisasi.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu referensi dasar ketika melaksanakan sebuah penelitian. Karena penelitian terdahulu memiliki fungsi untuk memperluas dan memperdalam teori yang akan dipakai dalam kajian penelitian yang akan dilakukan.

Pada sub bab ini diuraikan tinjauan hasil penelitian terdahulu (penelitian sebelumnya) sebagai acuan untuk memperkaya teori yang digunakan dalam penelitian yang akan dilakukan dan mengetahui posisi penelitian dalam tema Strategi Pelayanan Akte Kematian Berbasis Digital Di Kota Medan Provinsi Sumatra Utara.

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Strategi pelayanan dokumen kependudukan dan digitalisasi merupakan tema utama yang dipilih dalam kajian pustaka penelitian ini dengan judul Strategi pelayanan Pelayanan Akte Kematian Berbasis Digital Di Provinsi Sumatra Utara dapat dilihat pada uraian di bawah ini :

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No.	Judul	Penulis/Tahun	Aspek yang diteliti/Teori	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian
1	Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis	Aseu Daseu (2017)	Menggunakan indikator pelayanan publik dalam mengukur pelaayanan public berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu sebagai berikut: kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakukan, keterbukaan, akutabilitas,pasilitas dan perlakukan khusus bagi kelpmpok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif analisis. Untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan analisis deskriptif kuantitatif	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa: strategi peningkatan pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis dengan menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang yaitu mengoptimalkan sumber daya manusia dalam peningkatan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. .	Persamaan: Sama-sama menggunakan strategi dalam menganalisis topik penelitian Perbedaan: fokus penelitian berbeda dimana penelitian yang akan dilakukan peneliti, fokusnya terkait dengan pelayanan berbasis digital khususnya dalam pelayanan akta kematian.

2	Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Layanan Simpatik Di Kabupaten Kediri: Studi Kasus Izin Mendirikan Bangunan	Analdo Yoga Dwi Riskika, Dra.Meirinawati M.AP	Menggunakan indikator strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono (2012), yaitu : Mengidentifikasi Determinan Utama Kualitas Pelayanan/Jasa, mengelola harapan, Mengelola Bukti (Evidence) Kualitas Pelayanan/Jasa, Mendidik Pelanggan/Konsumen Tentang Pelayan, Mengembangkan Budaya Kualitas, Menciptakan Automating Quality, Menindak Lanjuti Pelayanan/Jasa, Mengembangkan Sistem Informasi Kualitas Pelayanan/Jasa,	Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi meningkatkan kualitas pelayanan DPMPTSP Kabupaten Kediri cukup baik. Dalam meluncurkan SIMPATIK ini pihak dinas mengedepankan perbaikan kinerja internal sehingga pelayanan yang diberikan oleh dinas samakin baik. Otomatisasi SIMPATIK juga cukup baik dengan tetap mempertahankan tenaga manusia untuk proses verifikasi berkas IMB yang pemohon akan ajukan. Saran yang bisa peneliti berikan kepada DPMPTSP antara lain ialah lebih meningkatkan sosialisasi yang menyeluruh dan berkala dan lebih menggandeng kelompok pemuda karena layanan yang diberikan sudah berbasis aplikasi jadi dengan bekerja sama dengan kelompok pemuda akan membantu dinas dalam menyampaikan	Persamaan: Sama-sama menggunakan strategi dalam menganalisis topik penelitian Perbedaan: fokus penelitian berbeda dimana penelitian yang akan dilakukan peneliti, fokusnya terkait dengan pelayanan berbasis digital khususnya dalam pelayanan akta kematian.

					sosialisasinya. Kata.	
3	Strategi Pelayanan Tercepat Dalam Penyelesaian Sertipikasi Barang Milik Negara Berupa Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Ponorogo	Frischa Yoanita Ramadhani, Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP.	Dalam penelirian ini menganalissi dengan menggunakan model pelayanan sukses yang mengandung 7 (tujuh) strategi menuju sukses, yaitu : a. Harga diri (self esteem) yang bermakna pelayanan bukan berarti "tunduk", Memenuhi harapan (exceed expectation), Pembenahan dan penemuan kembali berbagai hal, Pandangan kedepan (vision): Perbaikan terus-menerus (improving), Penuh perhatian (core, empati): selalu mengadakan pemberdayaan (empowerment)	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Ponorogo melaksanakan serangkaian strategi menuju pelayanan sukses dengan baik. Hal tersebut dapat diketahui dari telah dilaksanakannya strategi Self Esteem melalui dukungan kepala kantor yang ditunjukkan dengan kesediaannya untuk membangun kedekatan tidak hanya dengan pegawai namun juga dengan masyarakat, penempatan pegawai sesuai dengan keahliannya, pelaksanaan tugas yang menjangkau masa depan dan berpedoman pada keberhasilan hari esok. Strategi Exceed Expectation melalui pelaksanaan tugas pelayanan sesuai SOP pusat, pelaksanaan berbagai inovasi layanan sebagai wujud pemberian pemahaman terhadap	Persamaan: fokus penelitian sama-sama membahas strategi pelayanan Perbedaan: penelitian yang akan dilakukan lebih spesifik membahas pelayanan akta kematian.

					keinginan masyarakat yang selalu berubah, hingga telah mampu memberikan pelayanan yang telah sesuai dengan harapan masyarakat setidaknya saat ini. Pembenahan dan penemuan kembali berbagai hal yang ditunjukkan dengan senantiasa menganggap keluhan masyarakat sebagai masukkan, menyediakan berbagai sarana sebagai upaya untuk mengumpulkan serangkaian informasi dari masyarakat untuk perbaiakan kedepannya, Vision melalui pemahaman terhadap visi yang diemban sebagai perencanaan idealnya yang diikuti dengan pemanfaatan teknologi dalam pencapaiannya, Improving melalui telah dilaksanakannya serangkaian perubahan baik dari segi fisik atau sarana pelayanan, kemampuan sumber daya manusia maupun iklim kerja, Care Empati yang ditunjukkan melalui kesigapan baik pegawai	

					maupun petugas keamanan dalam memberikan bantuan pada pemohon, dan telah adanya tolak ukur dalam pelaksanaan tugasnya. Serta strategi empowerment yang ditunjukkan dengan telah dilaksanakannya kegiatan pemberdayaan pegawai dengan turut memberikan dukungan terhadap masukan-masukan dari pegawai, dan pemberian punishment reward. Meskipun pada nyatanya dalam pelaksanaan strategi tersebut masih ditemukan beberapa kendala yang membuat pelaksanaannya menjadi tidak berjalan maksimal untuk memuaskan masyarakat. Kendala tersebut berkaitan dengan kurangnya sosialisai ke desa-desa yang masih minim informasi terkait pelayanan pertanahan dan tidak seimbangnya antara jumlah pegawai dengan volume pekerjaan.	

4	Pelaksanaan Program Si Sakti Dalam Kepemilikan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang Provinsi Jawa Tengah	Aldila Nisa Ilmatu Tsaabita/2021	Menggunakan teori implementasi kebijakan publik dari George C. Edward yaitu terdapat 4 aspek ukuran keberhasilan pelaksanaan suatu program diantaranya omunikasi, struktur birokrasi, disposisi dan sumber daya	metode penelitian diskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif	Pelaksanaan program Si Sakti telah berjalan dengan cukup baik, namun ada beberapa faktor penghambat/kendala diantaranya belum meluasnya informasi yang diperoleh masyarakat sehingga implikasinya seluruh masyarakat belum mengerahui terkait program tersebut. Selain itu, sistem/server belum stabil, sarana dan prasarana masih belum memadai dan waktu pelaporan yang dilakukan tidak tepat waktu, juga masih terdapat masyarakat yang belum menyadari pentingnya dokumen kependudukan.	Persamaan: fokus penelitian sama-sama membahas pelayanan akta kematian. Perbedaan: penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu menggunakan strategi dalam menganalisis permasalahan penelitian. Teori yang akan digunakan pun akan berkaitan dengan digitalisasi pelayanan publik dalam hal pelayanan akte kematian
5	Digital Government Dalam Pelayanan Kependudukan Melalui Aplikasi Sakedap Di Kabupaten Bandung	Nadiya Asyri Nur Fadillah, Rahayu Kusumadewi, Nanang Suparman	Menggunakan teori digital government dari Lee et al, 2018) yang terdiri atas: integrasi data, mengadopsi teknologi, berorientasi pada pelayanan, *people,* tata kelola	Deskriptif kualitatif	Pelayanan kependudukan melalui aplikasi SAKEDAP sudah cefektif dilaksanakan. Hal ini diindikasikan oleh efektifitas waktu yang telah terjadi dalam proses permohonan dokumen. Selain itu pelayanan pun menjadi meningkat karena masyarakat merasa terbantu	Persamaan: fokus penelitian sama-sama membahas digitalisasi pelayanan publik Perbedaan: penelitian yang akan dilakukan akan

					dan mudah dalam melakukan proses permohonan dokumen tersebut, salah satunya karena dapat terhindar dari adanya praktik percaloan. Namun, masih diperlukan sosialisasi komprehensif dan meluas terkait penggunaan dan pemanfaatan aplikasi SAKEDAP kepada masyarakat agar pemanfaatannya dapat merata pada seluruh lapisan masyarakat.	menggunakan strategi (ASOCA) dalam menganalisis permasalahan penelitian. Teori yang akan digunakan pun akan berkaitan dengan digitalisasi pelayanan publik.
6	Inovasi Layanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Dalam Perspektif Digital Government	Cathas Teguh Prakoso/ 2020	Menggunakan perspektif digital government dari Janowski (2015), yaitu perspektif capaian tahap 2-*transformation or electronic government.*	Kualitatif	Terdapat kemudahan akses, mobilitas, dan kanal saluran aduan yang tersedia yang berkaitan dengan evaluasi layanan. Pada capaian digital government, melalui penggunaan dan penerapan teknologi, Disdukcapil Kab. Kutai Kartanegara, berhasil dalam peningkatan proses dalam internal, struktur dan praktek kerja organisasi.	Persamaan: fokus penelitian sama-sama membahas digitalisasi pelayanan publik Perbedaan: penelitian yang akan dilakukan akan menggunakan strategi (ASOCA) dalam menganalisis permasalahan penelitian. Teori yang akan digunakan pun

						akan berkaitan dengan digitalisasi pelayanan publik.

Sumber: Diolah Peneliti, 2022

Merujuk hasil penelitian terdahulu tersebut, peneliti dapat menyatakan kebaruan dari penelitian ini, dimana belum ada penelitian yang mengkaji digitalisasi pelayanan akta kematian menggunakan Strategi pelayanan. Adapun peneliti juga akan memfokuskan penelitian pada digitalisasi pelayanan publik dimana peneliti akan menggunakan teori kualitas layanan menurut Zeithaml (2011).

2.2. Tinjauan Pustaka

Pada sub bab ini diuraikan tinjauan pustaka untuk menyusun kerangka teoritis yang komprehensif, sebagai dasar dalam mengembangkan atau mengidentifikasi variabel - variabel yang diteliti, masalah yang diteliti sesuai dengan ilmu pengetahuan yang relevan dalam mengembangkan kerangka konsep penelitian. Secara umum, tinjauan pustaka adalah bab yang mengemukakan sejumlah teori serta pendapat ahli terhadap fokus penelitian yang akan dilakukan. Tinjauan pustaka dapat berupa ringkasan sederhana dari sumber, tetapi biasanya memiliki pola organisasi dan menggabungkan ringkasan dan sintesis.

Tinjauan pustaka dalam penelitian ini secara berurutan memuat teori dasar yaitu teori-teori makro yang menjadi dasar teori-teori pada level meso atau tengah dengan fokus kajian makro dan mikro serta yang terakhir adalah teori pada level mikro yang dapat diaplikasikan dalam konseptualisasi. Secara

berurutan teori-teori tersebut adalah teori dasar/makro (*grand theory*), teori pada level tengah (*middle range theory*) dan teori pada level mikro (*applied theory*).

Kerangka Pemikiran Penelitian (*Logical Thinking Framework*), merupakan penjelasan kerangka berpikir secara keseluruhan, sehingga posisi dan hubungan antara sub bahasan satu dengan yang lain terlihat benang merahnya. Kerangka berpikir penelitian dengan judul Strategi Peningkatan Pelayanan Akte Kematian di Kota Medan dapat dilihat pada gambar 2.1.

2.2.1. Konsep Strategi

Strategi berkaitan erat dengan konsep kebijakan yang diterapkan dalam suatu organisasi agar memperoleh hasil yang memuaskan. Menurut Ilham bahwa :

> Strategi diartikan sebagai suatu seni menggunakan kecakapan dan sumber daya suatu organisasi untuk mencapai sasarannya melalui hubungan yang efektif dengan lingkungan dalam kondisi yang paling menguntungkan. Strategi menghasilkan dan akan mengarahkan organisasi tentang apa, mengapa, siapa, yang bertanggung jawab, berapa biaya, berapa lama dan hasil yang hendak diperolah. (2008 : 20-21)

Bryson (2008 : 188) mengemukakan bahwa perencanaan strategi adalah sebagai upaya yang didisiplinkan untuk membuat keputusan dan tindakan penting yang membentuk dan mengarahkan bagaimana suatu organisasi atau entitas lainnya, apa yang akan dikerjakan organisasi atau entitas lainnya dan mengapa organisasi (entitas lainnya) mengerjakan seperti itu. Selain itu dalam

Buku yang sama, Bryson menjelaskan bahwa "Strategi secara luas dapat dipandang sebagai pola tujuan, kebijakan, program, tindakan, keputusan atau alokasi sumber daya yang mendefinisikan bagaimana organisasi itu, apa yang dikerjakan organisasi, dan mengapa organisasi itu melakukannya"

Menurut Bryson ada beberapa pendekatan yang bisa dilakukan dalam penyusun strategi

a. Pendekatan langsung (direct approach), meliputi jalan lurus dari ulasan terhadap mandat, misi dan SWOTs hingga identifikasi isu isu strategis. Pendekatan langsung dapat bekerja di dunia yang pluralisti, partisan, terpolitisasi, dan relatif terfragmentasi di sebagian besar organisasi publik, sepanjang ada koalisi dominan yang cukup kuat dan cukup menarik untuk membuatnya bekerja.
b. Pendekatan tidak langsung (indirect approach), hampir sama dengan pendekatan langsung dan biasanya dilakukan bersama dengan pendekatan langsung, hanya tidak dibentuk tim khusus. Kedua pendekatan ini yang paling banyak digunakan untuk organisasi pemerintah dan organisasi nirlaba.
c. Pendekatan sasaran (goals approach), lebih sejalan dengan teori pendekatan konvensioanal, yang menetapkan bahwa organisasi harus menciptakan sasaran dan tujuan bagi dirinya sendiri dan kemudian mengembangkan strategi untuk mencapainya. Pendekatan ini dapat bekerja jika ada kesepakatan yang agak luas dan mendalam tentang sasaran dan tujuan organisasi, serta jika sasaran dan tujuan itu cukup terperinci dan spesifik untuk memandu pengembangan strategi.
d. Pendekatan visi keberhasilan (vision of success), di mana organisasi mengembangkan suatu gambar yang terbaik atu ideal mengenai dirinya sendiri di masa depan sebagai organisasi yang sangat berhasil memenuhi misinya. Pendekatan ini lebih mungkin bekerja dalam organisasi nirlaba ketimbang organisasi sektor publik.

Adapun strategi menurut Siagian adalah strategi adalah serangkaian keputusan dan tindakan mendasar yang dibuat oleh manajemen puncak dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi tersebut.

Sedangkan menurut Ermaya Suradinata analisis tata kelola pemerintahan yang baik tidak hanya menggunakan analisis SWOT melainkan juga bagi Indonesia menurut saya dapat menggunakan anlisis ASOCA yaitu kepanjangan dari: *ability* (kemampuan), *strength* (kekuatan), *oppurtunities* (peluang), *culture* (budaya), dan *agility* (kecerdasan). Analisis ASOCA menambahkan unsur *culture* (budaya) dan *agility* (kecerdasan) sebagai unsur yang penting dalam menemukan strategi pemecahan masalah, pengambilan putusan, dan dapat dikembangkan dalam mengikuti perubahan, perkembangan zaman, dan kebutuhan. Pemikiran ini muncul dilatarbelakangi oleh esensi utama dalam manajemen pemerintahan, yaitu untuk mengambil putusan yang strategis oleh mereka yang memiliki otoritas pemerintahan maupun organisasi sosial sebagai pengambil putusan dan mereka yang melaksanakan penelitian baik secara kualitatif maupun kuantitatif setelah mempertimbangkan hasil analisis ASOCA, dan faktor lainnya yang memerlukan kecerdasan seorang pemimpin dalam pengambilan putusan, dan mereka yang melakukan penelitian untuk memberikan hal penelitiannya pada mereka yang membutuhkan.Terminologi ASOCA dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. *Ability* (kemampuan)

   Kemampuan berasal dari kata ‘mampu’ yang berarti: kuasa (bisa, sanggup) melakukan sesuatu, dapat juga orang yang berada atau kaya, mempunyai harta berlebih, kemampuan juga dapat diartikan kesanggupan, kecakapan, kemampuan diri sendiri.

b. *Strength* (kekuatan, ketangguhan)

   Ketangguhan berasal dari kata ‘tangguh’ yang berarti sukar dikalahkan, kuat, handal, kuat sekali, tabah dan kuat, kukuh. Ketangguhan berarti pula kekuatan, keuletan.

c. *Opportunity* (peluang)

Peluang berarti ruang gerak, baik yang bersifat konkret maupun abstrak dan memberikan kesempatan, kemungkinan untuk melakukan kegiatan yang bermanfaat bagi usaha untuk mencapai cita-cita tujuan dan program.

d. *Culture* (budaya)

Budaya berarti pikiran, akal budaya, hasil, adat istiadat, dan sesuatu mengenai kebudayaan yang sudah berkembang (beradab, maju) atau sesuatu yang menjadi kebiasaan yang sulit diubah karena kesepakatan dalam lingkungan tertentu yang terus menerus dipelihara. Dengan budaya orang akan maju dan modern dan selalu hidup pada zamannya.

e. *Agility* (kecerdasan)

Kecerdasan berasal dari kata ‘cerdas’ yang berarti sempurna perkembangan akal budi, tajam pikiran, kesempurnaan dalam pertumbuhannya, kesempurnaan akal budinya, ketajaman pikiran dan kepandaian. Kemampuan saja tidak cukup, harus dengan kecerdasan dalam mengolah pikir, menganalisis suatu informasi untuk dijadikan bahan putusan. (Suradinata, 2004)

2.2.2. Konsep Pelayanan Publik

Menurut Kotler dalam Laksana (2018) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Wasistiono (Hardiansyah 2011) adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Berbeda dengan pendapat di atas, Sementara itu Sinambella (2008:5) memberikan pengertian pelayanan publik sebagai berikut :Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual, akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain".

Konsep pelayanan publik merupakan terjemahan dari kata public service dalam bahasa Inggris. Kata public service diterjemahkan oleh para ahli secara berbeda-beda, yaitu pelayanan publik, jasa publik, pelayanan pemerintah atau pelayanan umum. Pelayanan publik seringkali dikaitkan dengan publik atau umum. Pelayanan publik tidak terlepas dengan kepentingan umum. Kepentingan umum menunjukkan pertalian dengan berbagai kebutuhan akan barang dan jasa yang dipergunakan masyarakat (Solihah 2019).

Menurut Ibrahim Lubis dalam Solihah mengemukakan pelayanan public berkenaan dengan kepentingan umum sehingga terdapat beberapa pertalian istilah pelayanan publik (Solihah 2019): pertama *public use* adalah bentuk penggunaan fasilitas untuk kebutuhan dan kenyamanan bagi masyarakat banyak sehingga hak itu tidak boleh dihilangkan selama publik penggunanya masih ada; kedua *public welfare* adalah dalam bentuk penyelenggaraan kesejahteraan umum oleh kewenangan pemerintahan yang di dalamnya termasuk juga kebutuhan pokok yang bersifat sosial.

Pelayanan publik merupakan aktivitas aparatur pemerintah dalam tingkatan apa pun dalam jabatan apa pun untuk memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tuntutan dan dinamika perkembangan masyarakat, baik langsung maupun tidak langsung (Solihah 2019).

Selanjutnya, istilah sipil berasal dari kata latin civil (kata sifat), yaitu segala sesuatu yang menyangkut kehidupan sehari-hari warga negara di luar urusan militer dan ibadah. *Civil service* semula diartikan sebagai suatu cabang public service menyangkut semua fungsi pemerintahan di luar *armed service*. Seiring dengan perkembangan masyarakat ilmu pengetahuan, setiap disiplin memakai konsep-konsep atau dalam konteks yang berbeda-beda sehingga setiap pemakaian mempunyai konteks yang berbeda-beda pula. Menurut Ndraha dalam Solihah Layanan sipil (layanan-civil) adalah hak, kebutuhan dasar dan tuntutan setiap orang, lepas dari suatu kewajiban. Layanan-civil

tidak dijualbelikan atau diperdagangkan di pasar. Penyediaannya dimonopoli dan merupakan kewajiban pemerintah (Solihah 2019).

Mahmudi (Hardiansyah 2011) mengklasifikasikan pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah ke dalam kategori utama berikut :

a. Pelayanan Kebutuhan Dasar; Pelayanan kebutuhan dasar adalah pelayanan yang meliputi kebutuhan dasar masyarakat, yaitu:

   1) Kesehatan; Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-undang Dasar. Setiap Negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera (welfare society).

   2) Pendidikan dasar; Bentuk pelayanan dasar lainnya adalah pendidikan dasar, sama seperti kesehatan, pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya. Tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap tingkat kemiskinan karena pendidikan merupakan salah satu komponen utama dalam lingkaran setan kemiskinan sebagaimana digambarkan di atas. Oleh karena itu, untuk memotong lingkaran setan

kemiskinan salah satu caranya adalah melalui perbaikan kualitas pendidikan.

3) Bahan kebutuhan pokok masyarakat; Selain kesehatan dan pendidikan, pemerintah juga harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar yang lain, yaitu bahan kebutuhan pokok. Bahan kebutuhan pokok masyarakat itu misalnya beras, minyak goreng, minyak tanah, gula pasir, daging, telur ayam, susu, garam beryodium, tepung terigu, sayur mayur, semen, dan sebagainya. Dalam hal penyediaan bahan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjaga stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediaannya di pasar maupun di gudang dalam bentuk cadangan atau persediaan.

b. Pelayanan Umum ; Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus menyediakan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

1) Pelayanan Administratif; Merupakan pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik misalnya: pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), pasport.

2) Pelayanan Barang; Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, meliputi: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

3) Pelayanan Jasa; Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan persampahan, drainase, jalan dan trotoar, parkir, penanggulangan bencana banjir, gempa, gunung meletus dan kebakaran, pelayanan sosial (asuransi atau jaminan.

2.2.3. Kualitas Pelayanan Publik

Zeithaml (2011:11), mengemukakan bahwa kualitas layanan publik merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan kini sangat dibutuhkan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Dengan adanya kualitas, berarti perusahaan harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen. Dengan kata lain, dalam menetapkan kualitas pelayanan, perusahaan harus mempertimbangkan selain untuk memenuhi harapan-

harapan pelanggan, juga harus melihat tersedianya sumberdaya yang memadai dalam organisasi.

Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup organisasi/lembaga. Kualitas pelayanan tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang. Persaingan yang semakin ketat menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan konsumen/pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya. Kualitas pelayanan merupakan komponen penting dalam persepsi konsumen, juga sangat penting dalam pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas jasa yang diberikan maka akan semakin baik pula citra jasa tersebut dimata pelanggan.

Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu expected service (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima). Apabila pelayanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal (*service excellent*). Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada

kemampuan penyediaan jasa dalam memenuhi harapan pemakainya secara konsisten.

Zeithaml (2011:17), selanjutnya mengemukakan bahwa indikator kualitas layanan publik terletak pada lima dimensi, sebagai berikut:

a. Bukti fisik (tangibles);
b. Reliabilitas (reliability);
c. Daya tanggap (responsiveness);
d. Jaminan (assurance); dan
e. Empati (emphaty).

Penjabaran dari ke lima dimensi tersebut adalah :

a. Bukti fisik (Tangibles), berkaitan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi organisasi/perusahaan.
b. Reliabilitas (Reliability), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
c. Daya tanggap (Responsiveness), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
d. Jaminan (Assurance), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam

menumbuhkan rasa percaya (trust) dan keyakinan pelanggan (confidence).

e. Empati (Empathy), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
b. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
c. Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Produk pelayanan, Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
d. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
e. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2.2.4 E- Government

Menurut Indrajit (dalam Widodo, 2016), mengatakan: “E-government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang memungkinkan

pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan, dan dalam prakteknya e-government adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik agar lebih baik dan berorientasi pada pelayanan masyarakat.“

E-government menurut PBB didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT, Information and Communication Technology) dan penerapannya oleh pemerintah untuk menyediakan informasi dan layanan publik kepada masyarakat (Alshomrani, 2012).

Lembaga Internasional juga memberikan perhatian terhadap tren e-government. PBB mendefinisikan e-government sebagai “a permanent commitment by government to improve the relationship between private and public sectors through enhanced, cost-effective and efficient delivery of services, information, and knowledge.” (UNDESA, 2003)

Indrajit (2006) menjelaskan tipe-tipe relasi e-government sebagai berikut:

a. *Government to Citizen/Pemerintah ke Warga (G2C);* adalah penyampaian layanan publik dan informasi satu arah oleh pemerintah ke warga. Memungkinkan pertukaran informasi dan komunikasi antara warga dan pemerintah contohnya G2C : pajak online, mencari pekerjaan, layanan jaminan sosial, dokumen pribadi (kelahiran dan akta

perkawinan, aplikasi paspor, lisensi Pengarah), layanan imigrasi, layanan kesehatan, beasiswa, dan layanan pengaduan warga online.

b. *Government to Business (G2B*); adalah transaksi-transaksi online dimana pemerintah menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan bagi kalangan swasta untuk bertransaksi dengan pemerintah. Mengarah kepada pemasaran produk dan jasa ke pemerintah untuk membantu pemerintah menjadi lebih efisien melalui peningkatan proses bisnis dan manajemen data elektronik. Aplikasi yang memfasilitasi interaksi G2B maupun B2G adalah sistem E-Procurement dan Perizinan online pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di beberapa Pemerintah Daerah.

c. *Government to Government (G2G);* Government to Goverment adalah memungkinkan komunikasi dan pertukaran informasi online antar departemen atau lembaga pemerintahan melalui basis data terintegrasi. Contoh: konsultasi secara online, blogging untuk kalangan legislatif, pendidikan secara online, pelayanan kepada masyarakat secara terpadu. Di samping prestasi pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintah yang lebih baik sejak reformasi, tentunya penerapan E-government ini dapat memberikan tambahan manfaat yang lebih kepada masyarakat:

d. *Government to Employees (G2E);* Aplikasi ini diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat. Contohnya sistem asuransi kesehatan dan pendidikan bagi para pegawai pemerintahan yang telah terintegrasi dengan lembaga-lembaga kesehatan (rumah sakit, poliklinik, apotek, dan lain-lain) dan institusi-institusi pendidikan (sekolah, perguruan tinggi, kejuruan, dan lain-lain).

2.2.5 Teori Mobile Government

Lallana (2008) menganggap bahwa *mobile government* lebih baik ketimbang *elektronic government* mengingat sifatnya yang mampu memberikan layanan, dimanapun, kapan saja dari perangkat mana saja yang memiliki akses internet.

Kuschu (2007) mendefinisikan *mobile government* sebagai berikut*: "a strategy and its implementation involving the utilization of all kinds of wireless and mobile technology, services, applications, and devices for improving benefits to the parties involved in e-government including citizens, businesses, and all government units."* Artinya adalah sebuah strategi dan implementasi melibatkan segala jenis teknologi, layanan, aplikasi serta perangkat nirkabel dan perangkat genggam untuk meningkatkan manfaat bagi pihak-pihak yang terlibat dalam *e-government* termasuk masyarakat, swasta serta seluruh

instansi pemerintah. Definisi ini menempatkan komponen inti dari Teknologi Informasi dan Komunikasi seperti jaringan perangkat sebagai faktor penting yang dapat meningkatkan nilai guna dari layanan *mobile government.*

Beberapa ahli telah menjelaskan secara umum dan luas mengenai *m-government*. Di antaranya seperti yang diutarakan Rossel & Misuraca (2006) dalam kajian mereka bahwa "*m-government* berkembang menjadi sebuah ekspresi "*spin-off*" alami dari e-government akibat munculnya teknologi baru (dengan sistem "bergerak") serta evolusi sosialnya (menjadi "mobile" merupakan keharusan). Hal ini sependapat dengan Tozsa & Budai (2005) yang menyatakan bahwa kemudahan akses kapan dan dimana pun merupakan keuntungan besar dari aplikasi m-government yang membuat administrasi lebih produktif dan efisien.

Beberapa pakar menyatakan bahwa konsep *mobile government* bukanlah bagian yang terpisah dari *electronic government (e-government*). Onashoga et al. (2016) dalam penelitiannya mengatakan bahwa "*Mobile government on the other hand, is the extension of e -government to mobile platforms, as well as the strategic use of government services and applications which are only possible using cellular/mobile telephones, laptop computers, personal digital assistants and wireless internet infrastructure."* Artinya adalah *mobile government* merupakan kepanjangan daripada *e-government* dalam lingkup teknologi seluler bergerak (mobile) serta sebuah strategi dalam

pelayanan pemerintah dengan menggunakan telepon genggam, komputer jinjing, Asisten pribadi Digital (PDA) dan infrastruktur internet nirkabel.

Tabel 2.2
Tabel Ikhtisar Konsep Pemerintahan Konvensional,Elektronik,M-

Item	Konvensional	*E-government*	*M-government*
1	2	3	4
Prinsip	Proses birokratis (telepon, fax)	Rekayasa proses menggunakan TIK (Komputer, internet)	Integrasi tanpa batas serta ketersambungan melalui perangkat nirkabel
Waktu Pelayanan	8 Jam sehari, 5 hari seminggu	24 jam/hari, 7 hari/minggu	24 jam.hari, 365 hari/tahun non-stop
Ruang lingkup Pelayanan	Tatap muka, fax, telepon	Rumah ataupun kantor pelanggan melalui komputer dan jaringan internet	Dimana pelanggan berada dalam jangkauan jaringan perangkat mobile
Bentuk Pelayanan	Kunjungan ke tiap kantor sesuai bidang	Multi klik dalam portal web	Sekali akses terhadap pelayanan yang dibutuhkan

Sumber : Oui-Suk (2010)

Government

Ghyasi & Kushchu dalam Azeez & Lakulu (2019) berpendapat bahwa *e-government* dan *m-government* bukanlah dua subjek yang terpisah. Namun *m-government* menjadi pilihan yang lebih baik dibandingkan *e-government* dalam hal penyediaan pelayanan serta penyediaan informasi yang bersifat umum kepada masyarakat karena sifatnya yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja.

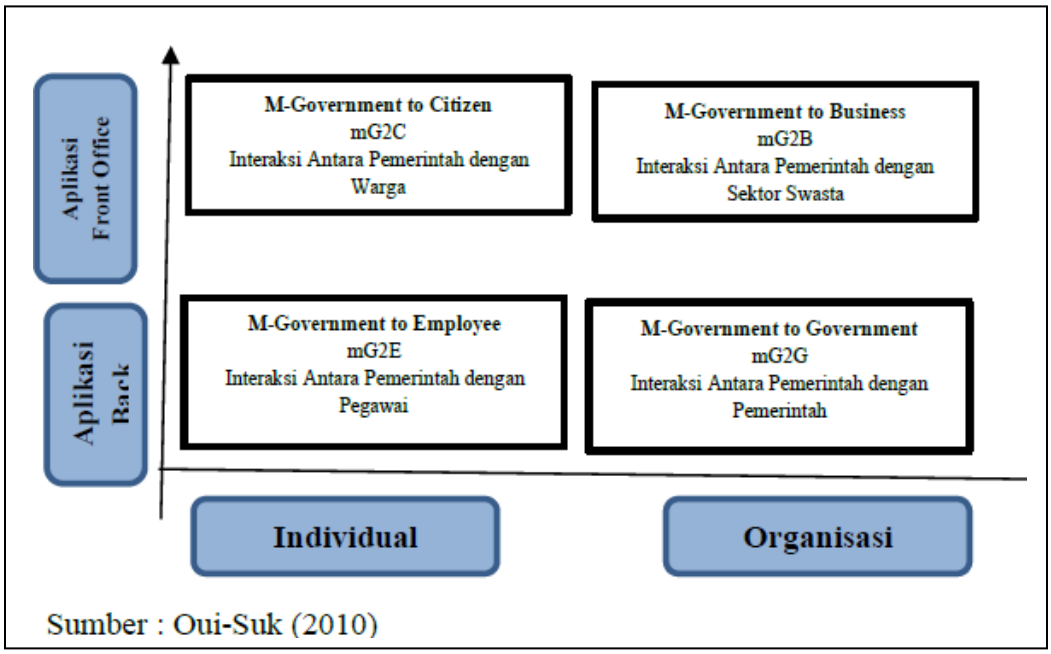
Lallana (2004) dan juga Kiki & Lawrence (2006) mengatakan bahwa mobile government merupakan bagian dari e-government. Untuk dapat lebih memahami konsep mobile government, peneliti telah meringkas perbedaan

pelayanan pemerintah konvensional, pelayanan e-government, dan pelayanan mobile government dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Interaksi yang paling banyak ditemui dalam implementasi mobile government adalah interaksi model Mobile government to Citizen (mG2C) (Ntaliani, Costopoulou, and Karetsos 2008) namun bukan berarti tidak ada untuk model interaksi yang lainnya (mG2G, mG2B, mG2E). Untuk dapat lebih jelas memahami model interaksi mobile government dapat dilihat pada Gambar 2.1. berikut :

Gambar 2.3.
Model Interaksi Mobile Goverment

Tema pada penelitian ini merupakan lingkup daripada interaksi mobile



Sumber : Oui-Suk (2010)

government to citizen (mG2C) atau interaksi pemerintah kepada masyarakat yaitu pemerintah memberikan layanan akte kematian kepada masyarakat,

sedangkan untuk pelayanan dokumen kependudukan lainnya tidak menjadi pembahasan dalam penelitian ini. Demikian pula untuk Model interaksi lainnya seperti mG2B, mG2G serta mG2E. Pemanfaatan TIK dalam penyampaian pelayanan kepada masyarakat dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Sheng & Trimi (2008) menyatakan bahwa mobile government di klasifikasikan sebagai berikut :

a. Informatif : adalah transmisi satu arah dari pemerintah kepada pengguna seperti mengirimkan peringatan, pemberitahuan serta siaran melalui email atau Short Messages Service (SMS).
b. Transakasional : Transaksi informasi dua arah dari pemerintah kepada pengguna dan sebaliknya, dimana penggunanya dapat saling berinteraksi dalam suatu sistem m-government seperti lelang online atau pembayaran online.
c. Operasional : di mana semua aktivitas internal pemerintah terjadi dengan memungkinkan pegawai pemerintah untuk mengakses dan mengolah informasi yang diperlukan dari jarak jauh melalui perangkat seluler mereka.

Ada berbagai macam teknologi pendukung *mobile government.* Pada penelitian ini peneliti hanya membahas teknologi pendukung yang memiliki dampak langsung terhadap pelayanan mobile government. Trimi dan Sheng

(2008) dalam jurnalnya telah mengkategorikan beberapa teknologi yang mendukung pelayanan *m-government* yaitu : 1) Asisten Digital Personal/ Personal Digital Assistant (PDA); 2) Telepon Seluler dan Telepon Pintar; dan 3) Tablet PC (Al-Busaidi 2012).

Kesuksesan *mobile government* dapat tercapai apabila banyak orang yang merasakan manfaat dari pelayanan mobile government. Beberapa penelitian telah banyak menjelaskan beberapa manfaat dari mobile government. Beberapa manfaat mobile government tersebut di antaranya adalah (OECD 2003):

a. Untuk organisasi pemerintah: 1) Jangkauan yang lebih luas; 2) Mobilitas dan Keberadaan Dimanapun (ubiquity); 3) Layanan yang lebih personal; 4) Efektivitas Pembiayaan; 5) Arus Informasi yang Lebih Cepat; 6) Manajemen yang Lebih Baik; 7) Meningkatkan Demokrasi; dan 8) Menuju “Green” Government/ Pemerintahan ramah lingkungan.
b. Untuk masyarakat: 2) Kesehatan serta Keselamatan Publik; 2) Pengelolaan Keuangan; dan 3) Pendidikan.

2.2.6. Administrasi Kependudukan

Merupakan data-data kependudukan dan pencatatan sipil, yang disusun secara baik dan benar yang berisikan dari data kelahiran, data kartu keluarga, dokumen kematian dan dokuman dokumen lain-lain terkait dengan

data pribadi maupun data keluarga, sehingga apabila dibutuhkan dengan mudah dapat dicari dan didapatkan guna keperluan yang dibutuhkannya baik untuk pribadi maupun untuk keluarga. Penelitian ini fokes pada pelaporan kematian.

Pelaporan kematian merupakan sebuah bentuk kegiatan, yang harus dilaksanakan, apabila ada salah satu dari warga masyarakat mengalami musibah kematian, hal ini sangat diperlukan guna mendapatkan surat kematian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (UU 24 Tahun 2013). Sedangkan kematian adalah peristiwa hilangnya tanda-tanda kehidupan dari seseorang secara permanen (Mantra, 2015).

Pada dasarnya sistem administrasi kependudukan merupakan subsistem dari sistem Administrasi Negara, yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 1, disebutkan bahwa : Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Dari sisi kepentingan penduduk, Administrasi Kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta

perlingungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif. Administrasi kependudukan diarahkan untuk:

a. Memenuhi hak asasi setiap orang di bidang Administrasi Kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan public yang professional.
b. Meningkatnya kesadaran penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan Administrasi Kependudukan.
c. Memenuhi data statistik secara nasional mengenai Peristiwa Kependudukan dan peristiwa penting.
d. Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, serta lokal; dan
e. Mendukung pembangunan sistem Administrasi Kependudukan.

Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan bertujuan untuk:

a. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami penduduk.
b. Memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum penduduk;

c. Mengelola, menyajikan data dan informasi kependudukan mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil secara kurat, lengkap dan mutakhir;
d. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara terpadu;
e. Memberikan perlindungan atas data pribadi penduduk; dan
f. Menyediakan data penduduk yang menjasi rujukan dasar bagi sector terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 selanjutnya menyebutkan bahwa setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh:

a. Dokumen Kependudukan.
b. Pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
c. Perlindungan atas data pribadi.
d. Kepastian Hukum atas Kepemilikan Dokumen.
e. Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya atau keluarganya, dan
f. Ganti rugi serta pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta pendayagunaan data peribadi oleh instansi pelaksana.

Dengan demikian, administrasi kependudukan merupakan hal yang sangat penting untuk dilaksanakan mulai dari satuan pemerintah terkecil seperti desa dan kelurahan hingga pada skala nasional. Pengelolaan administrasi kependudukan memiliki fungsi strategis sebagai dukungan informasi tetang kependudukan bagi pembuatan kebijakan dalam rangka pelayanan publik serta kepentingan warga untuk mengakses informasi hasil administrasi kependudukan tersebut.

Undang Nomor 23 Tahun 2006 yang menyatakan:"Setiap kematian wajib dilaporkan oleh keluarganya atau yang mewakili kepada Instansi Pelaksana paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal kematian". Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, ketentuan Pasal 44 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 diubah bunyinya menjadi :"Setiap kematian wajib dilaporkan oleh ketua rukun tetangga atau nama lainnya di domisili Penduduk kepada Instansi Pelaksana setempat paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal kematian."

Dalam Pasal 44 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan tidak dijelaskan tempat pelaporan kematian seseorang, apakah di tempat terjadinya kematian atau di tempat domisili si mati. Artinya, dapat saja pelaporan kematian dilakukan ditempat terjadinya kematian atau di tempat domisili orang yang meninggal tersebut. Namun, ketentuan Pasal 44 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang menegaskan

bahwa pelaporan kematian itu dilakukan di domisili penduduk kepada instansi pelaksana setempat. Hal ini tidak sesuai dengan prinsip peristiwa dalam hukum pencapil bahwa yang dilaporkan dan dicatatkan itu adalah kejadian kematian seseorang yang merupakan salah satu peristiwa penting yang dialami seseorang.

Adapun Muatan Isi Akta Kematian Menurut Pasal 7 Permendagri No. 118 Tahun 2017, register akta kematian harus dibuat dalam formula kalimat yang memuat hal-hal:

a. Kewarganegaraan;
b. Nomor akta;
c. NIK;
d. Hari, tanggal, bulan dan tahun pencatatan;
e. Nama dan tempat kedudukan pps;
f. Nama dan nik pelapor;
g. Data persyaratan yang dilampirkan;
h. Nama tempat peristiwa kematian;
i. Data kematian (hari, tanggal, bulan, tahun, jam kematian);
j. Pernyataan mengenai peristiwa kematian/meninggal dunia;
k. Sebab kematian;
l. Nama dan nik yang meninggal dunia;
m. Jenis kelamin yang meninggal dunia;
n. Nama dan NIK orang tua yang meninggal
o. Penetapan pengadilan/surat keterangan dari maskapai penerbangan bagi kematian yang tidak diketahui jenazahnya; atau
p. Berita acara kepolisian bagi jenazah yang tidak diketahui identitasnya;
q. Identitas 2 (dua) orang saksi, terdiri atas:

1) nama;
2) NIK;
3) umur;
4) agama/kepercayaan;
5) pekerjaan; dan
6) alamat tempat tinggal.

r. Nama dan tanda tangan pelapor; (pilihan, bukan mandatori)
s. Tempat, tanggal, bulan dan tahun penerbitan akta kematian; dan
t. Nomenklatur, nama, Nomor Induk Pegawai, dan tanda tangan PPS yaitu:
   1) kepala Disdukcapil kabupaten/kota;
   2) kepala UPT Disdukcapil kabupaten/kota; atau
   3) pejabat konsuler yang ditunjuk sebagai PPS.

Adapun Pencatatan kematian berdasarkan Pasal 45 dalam Peraturan Presiden RI no 96 tahun 2018 diebtkan bahwa Pencatatan kematian di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia harus memenuhi persyaratan:

a. surat kematian; dan
b. Dokumen perjalanan Republik Indonesia bagi WNI bukan Penduduk atau Dokumenerjalanan bagi Orang Asing.

Surat kematian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, yaitu:

a. surat kematian dari dokter atau kepala desa/lurah atau yang disebut dengan nama lain;
b. surat keterangan kepolisian bagi kematian seseorang yang tidak jelas identitasnya;

c. salinan penetapan pengadilan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya;
d. surat peryataan kematian dari maskapai penerbangan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnva sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; atau
e. surat keterangan kematian dari Perwakilan Republik Indonesia bagi Penduduk yang kematiannya di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Sedang dalam pasal 46 dijelaskan bahwa Pencatatan kematian WNI di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang dilakukan pada intansi yang berwenang di negara setempat wajib dilaporkan kepada Perwakilan Republik Indonesia dengan memenuhi persyaratan:

a. kutipan akta kematian/bukti pencatatan kematian dari negara selempat;
b. Dokumenerjalanan Republik Indonesia; dan
c. surat keterangan yang menunjukkan domisili atau surat keterangan pindah luar negeri.

Dalam hal negara setempat tidak menyelenggarakan pencatatan kematian bagi Orang Asing, pencatatan kematian WNI dilaksanakan pada Perwakilan Republik Indonesia dengan memenuhi persyaratan:

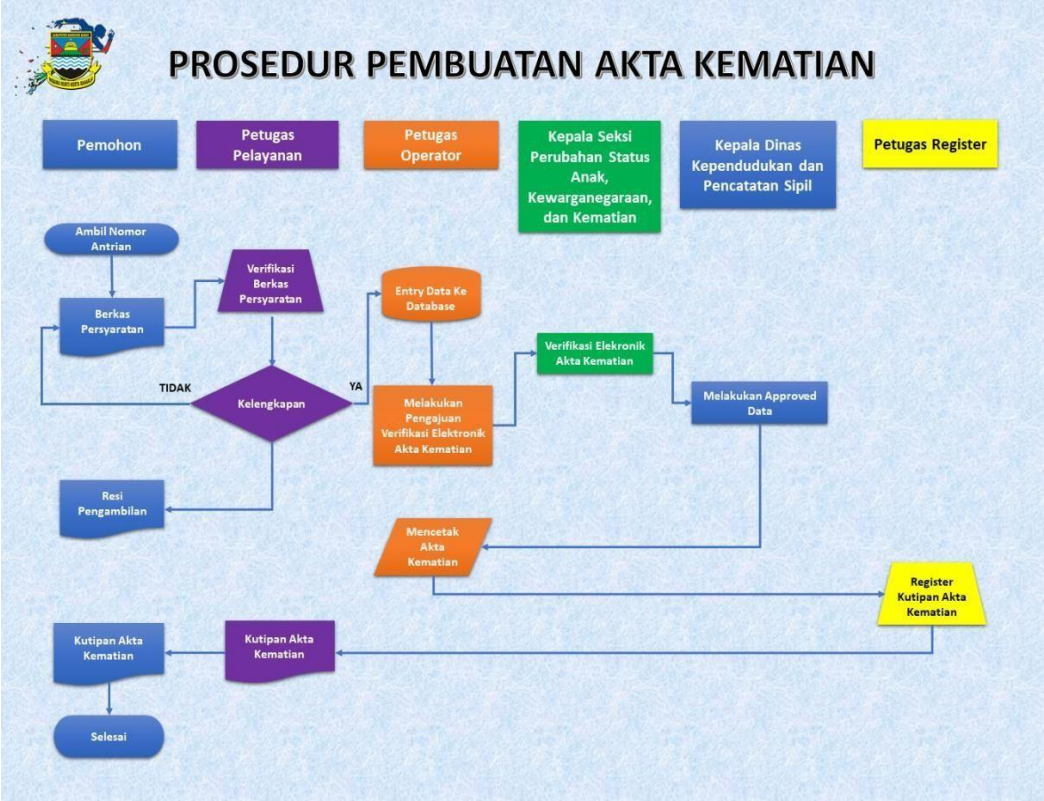
a. surat keterangan kematian dari instansi yang berwenang di negara setempat,
b. Dokumen perjalanan Republik Indonesia; dan
c. surat keterangan yang menunjukkan domisili atau surat keterangan pindah luar negeri.

Fokus penelitian ini adalah layanan administrasi kependudukan khususnya layanan akte kematian. SOP layanan akte kematian sebagaimana yang tertuang pada Peraturan Presiden Republik lndonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan SipiI adalah :

Gambar 2.2.

Standar Operasional Prosedur Pembuatan

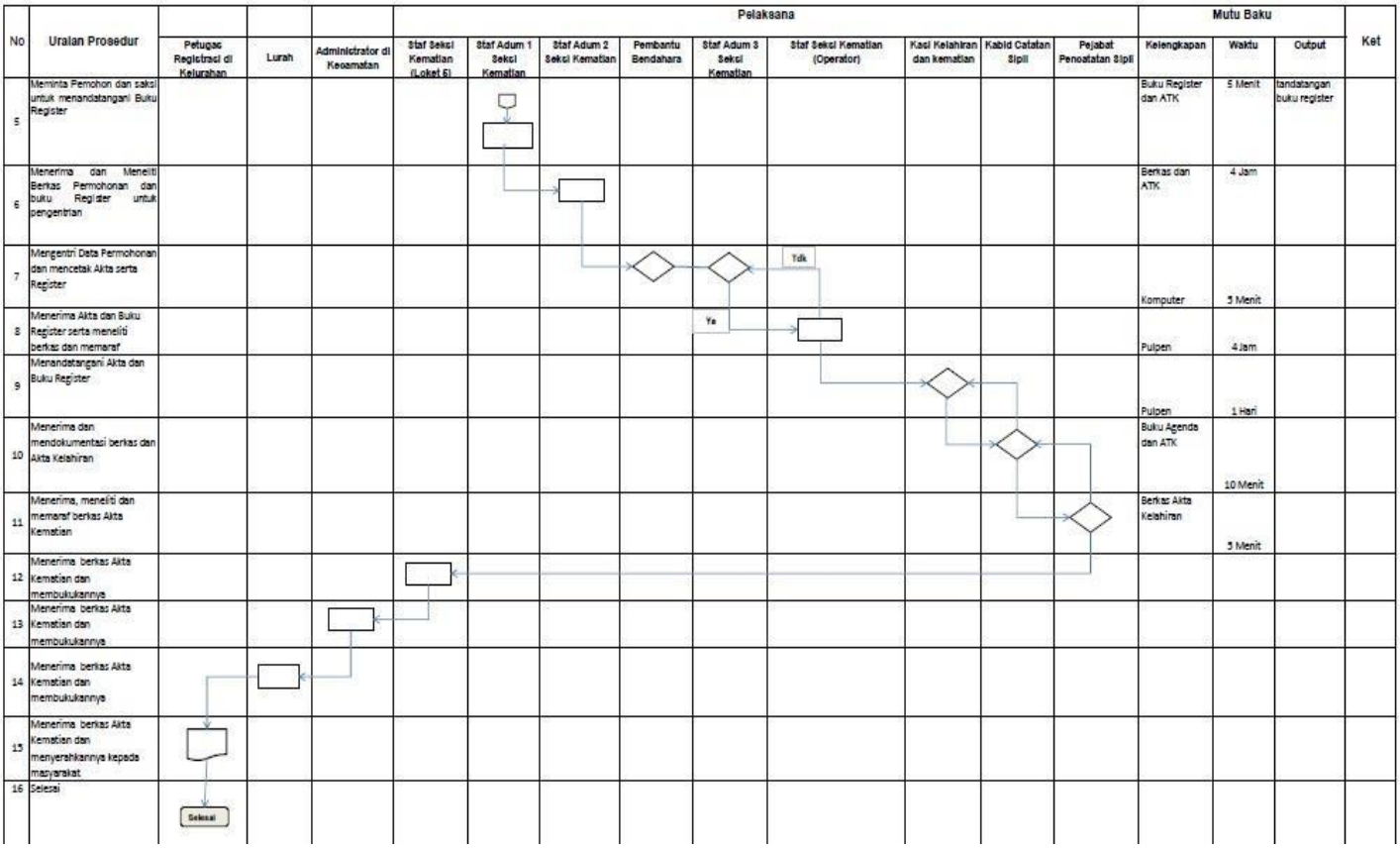
Akta Kematian



Gambar 2.2.

Standar Operasional Prosedur Pembuatan

Akta Kematian



Sumber : Gambar SOP Akta kematian (Disdukcapil Provinsi Sumatra Utara, akta_mati_lanjutan.jpg (998×541) (sumutprov.go.id)**)**

Krangka pemikiran

Zeithaml (2011:11), mengemukakan bahwa kualitas layanan publik merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan kini sangat dibutuhkan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Dengan adanya kualitas, berarti perusahaan harus memenuhi harapan-

harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen. Dengan kata lain, dalam menetapkan kualitas pelayanan, perusahaan harus mempertimbangkan selain untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan, juga harus melihat tersedianya sumberdaya yang memadai dalam organisasi. .

Pemerintah melalui Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, mendorong layanan dokumen kependudukan di kabupaten dan kota dapat dilaksanakan secara mudah, murah, cepat, tepat dan akurat yang secara otomatis juga akan mengupdate perkembangan data penduduk secara *real time*, disamping memberikan layanan dokumen kependudukan secara digital. Pelayanan dokumen kependudukan secara digital mampu meningkatkan efisiensi biaya, meningkatkan efisiensi waktu, dan memudahkan sistem pelayanan publik lainnya seperti membayar pajak, retribusi dan lain-lain. Sebagaimana yang dikemukakan Dirjen Admindukcapil, “berkat layanan Dukcapil Go Digital, pada pelaporan kematian penduduk berbasis digital, akta kematian yang diterbitkan di Jakarta, bisa dicetak mandiri di Dinas Dukcapil kabupaten/kota lainnya”.

https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/637/berkat-dukcapil-digital-akta-kematian-korban-sj-182-dicetak-jarak-jauh-dan-diserahkan-langsung-pada-keluarga-korban.

Adapun Layanan Akta Kematian Berbasis Digital , Layanan Akta Kematian dengan memanfaatkan TIK (Big data, IoT) pada Setian Tahapan :

a. Registrasi
b. Verifikasi
c. Approvel
d. Penerbitan akte kematian
e. Pengiriman dokumen

Dalam kasus penerbitan Akta Kematian, Kementerian dalam Negeri hanya menyebutkan perbandingan kepemilikan akta kematian dengan jumlah kematian di Indonesia yaitu 30:100 (hanya tiga puluh akta kematian yang diterbitkan setiap 100 kematian).
https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/07/02/99-penduduk-telah-melakukan-perekaman-ktp-elektronik

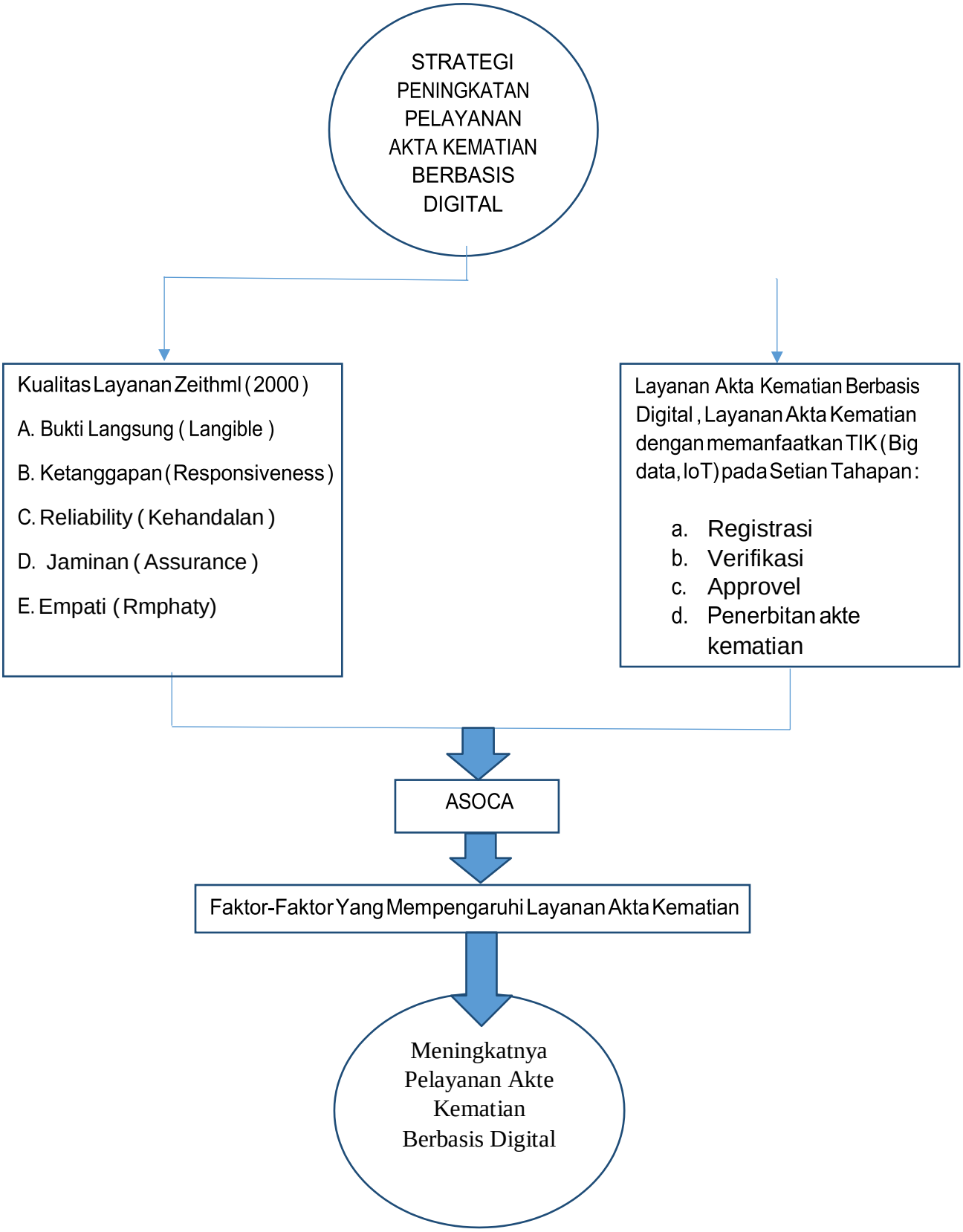
Ketimpangan penerbitan dokumen menjadi permasalahan yang cukup besar mengingat akta kematian tidak kalah penting dengan dokumen kependudukan lain. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, data kependudukan dapat digunakan untuk demokrasi, alokasi dana umum, perencanaan pembangunan, bahkan sampai pencegahan kriminalitas. Hal itu cukup untuk menjelaskan betapa pentingnya akta kematian karena dari berbagai kasus seperti bantuan dana untuk orang miskin sering

kali tidak tepat sasaran dikarenakan adanya penduduk yang meninggal tetapi belum tercatat (Wiboowo, 2017). Disamping itu sebagaimana dikemukakan Abdurrahman, Nazmi. 2020, bahwa Aplikasi Online Layanan Kependudukan Masih Belum Efektif.” Tribun Jabar.

Begitu juga di kota medan hal ini dijelaskan kepala disdukcapil lebih lanjut menjelaskan bahwa untuk pelayanan akter kematian berbasis digital ini dinas dukcapil kota Medan memiliki menjelaskan Keterbatasan dukungan sarana dan prasarana seperti belum ada nya Mall Pelayanan berbaisis digital baru hanya ada anjungan di 4 titik kota Medan dan terakhir Belum efektifnya Aplikasi Online Layanan Kependudukan khsussnya SIBISA karena kondisi covid 19, sehingga sosialisasi belum maksimal. Sementara pelayanan yang diberikan harus maksimal meskipun secara on line. Oleh karena itu dibutuhak strategi yang tepat sehingga tercipta pelayanan yang maksimal, untuk itu peneliti menggalinya dengan analsisi strategi ASOCA , dengan analisi tersebut diharapkan dapat melahirkan strtagi yang tepat sehingga peneliti dapat merokemendasikannya kepada disdukcapil kota Medan. Lebih jelas dapat kita lihat kerangka pemikiran dapat di bagannya sebagai berikut :

Gambar 2.3

Gambar krangka pemikiran



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian yang baik perlu dilakukan dengan mengikuti aturan dan kaidah yang berlaku, dengan tujuan agar hasil penelitian yang diperoleh *valid* dan *reliable*. Metode penelitian secara umum merupakan cara-cara ilmiah yang digunakan untuk memperoleh data untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Cara ilmiah dalam penelitian mengacu pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, sistematis dan empiris.

Pada bab ini menguraikan tentang desain penelitian, kerangka konseptual penelitian, data yang diperlukan, informan dan cara menentukanya, teknik dan instrumen pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi dan jadwal penelitian.

3.1. Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan dasar atau pedoman dalam melakukan penelitian berupa kerangka kerja yang digunakan untuk melaksanakan penelitian (Malhotra, 2007). Dalam desain penelitian ini dijabarkan prosedur memperoleh data dan informasi untuk menyusun rekomendasi untuk penyelesaian masalah dengan menggunakan metode analisis ASOCA (*Ability, Strength,Oportunities , culture* dan *agility*) terkait dengan pelayanan akte kematian di Kota Medan Berbasis Digitalisasi.Penelitian secara umum terdapat 2 (dua) jenis, yaitu penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif, dalam

penelitian ini, peneliti menggunakan desain penelitian kualitatif. Konsep penelitian kualitatif dikemukakan oleh banyak ahli, antara lain Jonker & Pennink (2009:72), Strauss dan Corbin (2013:4), dan Creswell (2018:4), dari ketiga konsep tersebut menjelaskan bahwa kajian dari penelitian kualitatif adalah sejumlah individu atau sekelompok orang atau organisasi tertentu, untuk memahami makna dan fenomena yang terjadi dari sudut pandang semua pihak yang terlibat, dengan menggunakan prosedur yang sistematis dan terorganisasi dalam mendapatkan informasi serta temuan yang dihasilkan bukan dalam bentuk hitungan atau statistik.

Dengan menggunakan metode analisis ASOCA, peneliti ingin mengetahui dan mencari atau mendapatkan jawaban, apakah penggunaan analisis ASOCA didalam pelayanan dokumen akte kematian berbasis digitalisasi di Kota Medan dampaknya sangat bermanfaat bagi masyarakat, atau sebaliknya. Sehingga variabel-varabel yang terdapat didalam analisis ASOCA dapat dijadikan metode terkait dengan penelitian yang dilakukan di Kota Medan.

Peneliti ingin mengetahui, seberapa besar kemampuan yang dimiliki jajaran aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, didalam melakukan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan, khususnya dokumen akte kematian berbasis diitalisasi, dan hambatan-hambatan apa yang dijumpai didalam implementasinya, semua ini perlu dicari jawabannya

didalam melakukan penelitian. Dan peneliti juga ingin mengetahui seberapa tangguhnya jajaran petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan didalam memberikan pelayanan berbasis digitalisasi terkait dengan pelayanan pembuatan akte kematian.

Dan bagaimana peluang yang dapat diciptakan, secara konkrit, kedepan, sehingga pelayanan kepada masyarakat, dapat berjalan dengan baik, sesuai SOP yang telah disepakati sebelumya.

Dan bagaimana budaya, masyarakat dan budaya kerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat bersinergis, sehingga pelayanan berbasis digitalisasi dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan bersama.

Serta seberapa besar kecerdasan masyarakat dan petugas pelayanan didalam mengoperasionalisasikan peralatan digitalisasi, sehingga dapat berjalan dengan baik dan benar.

3.2. Lokasi Peneltian

Untuk memperoleh data pada penelitian ini, peneliti melakukan pengambilan data langsung di Kantor Dinas Kependudkan dan Catatan Sipil Kota Medan Provinsi Sumatera Utara.

3.3. Informan Penelitian

Merujuk pada pendapat Moleong (2016), yang mendiskripsikan bahwa informan merupakan sumber data primer yaitu orang yang mempunyai kemampuan untuk memberikan data maupun informasi tentang keadaan

dirinya-sendiri maupun kondisi dan situasi yang berkaitan dengan penelitian. Dengan demikian informan dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang Layanan Akte Kematian berbasis digital. diKota Medan.

Subjek dalam penelitian ini sebagai informan kunci para pimpinan Disdukcapil di Provinsi Sumatera Utara, Kota Medan Disdukcapail yang menangani layanan akte kematian, dan masyarakat yang pernah mendapat layanan akte kematian serta pimpinan dinas atau organisassi lain yang ada keterkaitan dengan pelelitian ini.

Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan *non probability sampling* dimana anggota populasi tidak mempunyai kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* atau teknik pengambilan sampel bertujuan yang menurut Silalahi (2010:272) disebut juga sebagai *judgment sampling*. yakni dengan teknik purposive sampling. Dengan demikian penentuan informan dalam penelitian ini dipilih dengan pertimbangan bahwa informan tersebut adalah orang yang paling tau atau paham tentang data dan informasi yang berkaitan dengan tema penelitian.

Penentuan informan dari pejabat pemerintah daerah, sesuai dengan topik dan tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini ditentukan pejabat/dinas yang mempunyai tugas pokok fungsi dalam pelayanan dokumen kependudukan dan pejabat-pejabat yang mempunyai tupoksi secara

langsung dalam penyiapan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi yang mendukung pengembangan layanan dokumen kependudukan secara digital.

Pertimbangan-pertimbangan tersebut diatas, digunakan sebagai dasar dalam menentukan informan dalam penelitian ini. Dengan demikian informan pada penelitian ini tentang pelayanan Akta Kematian berbasis digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan Provinsi Sumatera Utara sebagai berikut:

Tabel 3. 1
Informan Wawancara

NO	INFORMAN	JUMLAH	KODE INFORMAN
1	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara	1	I_1
2	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan	1	I_2
4	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Utara, Kota Medan	1	I_4
5	ASN yang bertugas melayani akte kematian	6	I_5
6.	Masyarakat yang mendapatkan layanan akte kematian	10	I_6
Jumlah		19	

Sumber: Diolah Peneliti, 2022

Keterangan Informan:

a. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara disebut informan 1 kode informan I_1.

b. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan disebut informan 2 kode informan I_2.
c. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika disebut informan 4 kode informan I_4.
d. ASN yang bertugas melayani akte kematian disebut informan 5 kode informan I_5
e. Masyarakat disebut informan 6 kode informan I_6.

3.4. Teknik Pengumpulan Data/ Informasi

Pengumpulan data dalam penelitian, merupakan bagian penting dari proses penelitian. Ada beberapa cara yang dapat digunakan dalam pengumpulan data. Pakar metode penelitian Sugiyono (2018) mengemukakan bahwa dalam pengumpulan data dan informasi dalam penelitian terdapat tiga cara atau teknik, yaitu yang pertama *observasi* atau teknik pengamatan, kedua *interview* atau wawancara, ketiga angket yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengisi daftar pertanyaan.

Penghimpunan data dalam penelitian ini, dilakukan dengan menggunakan teknik sebagai berikut :

a. Dokumentasi, teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data yang bersumber dari dokumen-dokumen baik dalam bentuk *hardcopy* maupun *softcopy.* Dokumen-dokumen tersebut meliputi : Laporan

data kependudukan dari BPS, Renstra, RPJMD Disdukcapil, dan lain-lain. Di samping itu juga materi audio dan visual, data ini bisa berupa foto, objek-objek seni, videotape, atau segala jenis suara dan bunyi.

b. Wawancara, teknik ini dilakukan dalam rangka menjaring data dan informasi dengan cara menemui informan baik melalui tatap muka secara luring maupun daring dengan media *google meet* dan *v-call WhatsApp.*

c. Pengamatan (observasi), yaitu pemahaman dan penghayatan sampai pada penyimpulan yang setepat-tepatnya dari fenomena (objek) yang diamati indera dan dicatat secara sistematis, memakai pengamatan (observasi) tidak lengkap dengan pengamatan (observasi) partisipatif tidak penuh, yaitu pengamatan dimana pergaulan antara pengamat dan objek yang diamati sama-sama memahami bahwa pergaulan tersebut adalah pergaulan pengamatan.

d. Pengisian pedoman wawancara dilakukan oleh peneliti sesuai dengan butir pedoman wawancara yang telah disediakan oleh peneliti, terkait dengan data dan informasi sesuai dengan karakteristik informan, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan, ketrampilan apa saja yang dimiliki ASN pemberi layanan akte kematian dan lain-lain.

Dalam penelitian ini wawancara mendalam dilakukan terhadap pejabat di Disdukcapil Prov. Sumatera Utara, Kota Medan. Untuk memperoleh data dan menggali informasi secara mendalam dan objektif terkait data yang diperlukan dalam penelitian dilakukan *free talk* atau wawancara bebas kepada informan yaitu para kepala dinas, ASN pemberi layanan, dan masyarakat penerima layanan. Data dan informasi yang dikumpulkan melalui wawancara bebas dan mendalam ini antara data tentang penggunaan TIK pada kegiatan pengurusan dokumen kependudukan, program-program pemerintah yang mendukung layanan akte kematian digital dan pelatihan apa saja yang pernah diikuti oleh para ASN dan masyarakat terkait pemanfaatan TIK dalam memperoleh layanan dokumen kependudukan dari pemerintah.

3.5. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik analisa data deskriptif dengan meninterpretasikan data dan informasi dari hasil pengamatan, *interview* dan data dari dokumen. Hasil interpretasi tersebut dijabarkan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian untuk selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam penarikan kesimpulan penelitian.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan ATLAS.ti. merupakan program komputer yang berguna dalam membantu proses analisis data jenis penelitian kualitatif. Dalam pengolahan datanya setiap data diberi coding sehingga memudahkan peneliti untuk memanggil kembali data tersebut

sebagai bahan diskusi dalam penelitiannya. Software ini termasuk jenis program CAQDAS (Computer-Aided Qualitative Data Analysis Software) atau sama halnya dengan QDA software (Qualitative Data Analysis Software). Pencetus Software ini adalah Thomas Muhr, berasal dari Jerman. ATLAS.ti dalam Bahasa Jerman memiliki singkatan *Archiv furTechnik, Lebenswelt, Alltags Sprache* (*Archieve of Technology, Lifeworld and Everyday Language*). Nama ATLAS menopang ide sebagai peta dunia dan ini digambarkan dalam pengelolaan dokumen yang bermakna. Sementara untuk singkatan .ti dalam penamaan software tersebut, memberikan makna interpretasi teks (Friese, 2014).

ATLAS.ti dapat membantu peneliti mengorganisasi, memberikan kode, dan menganalisis data penelitian secara efisien dan terstruktur. Software ini mampu membaca berbagai jenis data, seperti data audio, data video, data gambar, maupun data tertulis (artikel, buku, data survey, ataupun transkip wawancara). Hal ini memungkinkan peneliti dalam melakukan trianggulasi dengan berbagai jenis pengumpulan data. Sejalan dengan apa yang telah dikatakan oleh Drijvers (2012), ATLAS.ti memiliki empat keunggulan jika dibandingkan dengan software lainnya, yaitu: (1) ATLAS.ti dapat membaca berbagai macam jenis data, (2) software ini pun popular dikalangan peneliti kualitatif, bukti dari kepopuleran software ini salah satunya adalah konferensi khusus yang dimiliki oleh para pengguna ATLAS.ti, (3) ATLAS.ti memiliki

panduan yang baik, terdapat bantuan secara online, dan dokumentasi lengkap, dan (4) harganya terjangkau.

Penjabaran analisa data kualitatif, merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumntasi, dengan mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan senantiasa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan transkrip wawancara men-*scanning* materi, mengetik data lapangan, atau memilih milih dan menyusun data tersebut kedalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.
b. Membaca keseluruhan data. Langkah pertama adalah membangun *general of sense* atas informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan
c. Menganalisis secara detail dengan meng-*coding* data. *Coding* merupakan proses mengelola materi/informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memaknainya. Langkah ini melibatkan tahap mengambil data tulisan atau gambar yang telah dikumpulkan selama

proses pengumpulan mensegmentasi kalimat-kalimat (paragraf-paragraf)

d. Terapkan proses *coding* untuk mendeskripsikan *setting* orang-orang,kategori kategori, dan tema-tema yang akan dianalisis. Deskripsi ini melibatkan usaha penyampaian informasi secara detail mengenai orang-orang, lokasi-lokasi, atau peristiwa-peristiwa dalam setting tertentu.

e. Menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema ini akan disajikan kembali dalam narasi/laporan kualitatif.

Langkah terakhir dalam analisis data adalah menginterpretasi atau memaknai data untuk mengungkap esensi dari suatu gagasan.

A. Uji Reliabilitas

Reliabilitas kualitatif mengindikasikan bahwa pendekatan yang digunakan peneliti konsisten jika diterapkan oleh peneliti-peneliti lain dan untuk kegiatan-kegiatan penelitian yang berbeda. Reliabilitas responden juga perlu diperhatikan. Informasi mungkin tidak akurat karena alasan yang masuk akal (lupa), tetapi responden mungkin juga memberi informasi yang tidak akurat secara sengaja (mereka ingin memberi kesan positif tentang diri mereka sendiri).

Gibbs (2007), merinci sejumlah prosedur reliabilitas data dalam penelitian kualitatif sebagai berikut:

a. Cek hasil transkripdi untuk memastikan tidak adanya kesalahan yang dibuat selama proses transkripsi.
b. Pastikan tidak ada defenisi dan makna yang mengambang selama proses *coding.* Hal ini dapat dilakukan dengan terus membandingkan data dengan kode-kode atau dengan menulis catatan tentang kode-kode dan defenisi-defenisinya.
c. Untuk penelitian berbentuk tim, diskusikanlah kode-kode bersama-sama partner satu tim dalam pertemuan-pertumuan rutin atau *sharing* analisis.
d. Lakukan *cross-check* dan bandingkan kode-kode yang dibuat oleh peneliti lain dengan kode-kode yang telah anda buat sendiri.

B. Uji Validitas

Validitas kualitatif merupakan upaya pemeriksaan terhadap akurasi hasil penelitian dengan menerapkan hasil prosedur-prosedur tertentu. Gibbs (2007) dalam John W. Creswell (2013). Berikut ini adalah strategi validitas yang disusun mulai dari yang paling sering dan mudah digunakan hingga yang jarang dan sulit diterapkan:

a. Mentriagulasi (*triangulate*) sumber-sumber data yang berbeda dengan memeriksa bukti-bukti yang berasal dari sumber-sumber tersebut dengan menggunakannya untuk membangun justidifikasi

tema-tema secara koheren. Tema-tema yang dibangun berdasarkan sejumlah sumber data atau perspektif dari partisipan akan menambah validitas penelitian.

b. Menerapkan member *checking* untuk mengetahui akurasi hasil penelitian. Member checking ini dapat dilakukan dengan membawa kembali laporan akhir atau deskripsi atau tema-tema spesifik ke hadapan partisipan untuk mengecek apakah mereka merasa bahwa laporan/deskripsi/tema tersebut sudah akurat.

c. Membuat deskripsi yang kaya dan padat (*rich ang thick description*) tentang hasil penelitian. Deskripsi ini setidaknya harus berhasil menggambarkan setting penelitian dan membahas salah satu elemen dari pengalaman-pengalaman partisipan.

d. Mengklasifikasi bias yang mungkin dibawa peneliti ke dalam penelitian. Dengan melakukan refleksi terhadap kemungkinan munculnya bias dari penelitian, peneliti akan mampu membuat narasi yang terbuka dan jujur yang akan dirasakan oleh pembaca.

e. Menyajikan informasi “yang berbeda” atau “negatif” (*negative or discrepant information*) yang dapat memberikan perlawanan pada tema-tema tertentu.

f. Memanfaatkan wakut yang relatif lama (*prolonget time*) dilapangan atau lokasi penelitian.

g. Melakukan tanya jawab dengan sesama rekan peneliti (*peer debriefing*) untuk meningkatkan keakuratan hasil penelitian.

h. Mengajak seorang auditor (*external auditor*) untuk meriview keseluruhan proyek penelitian.

3.6. Jadwal Penelitian dan Lokasi Penelitian

Penelitian akan dilakukan setelah mendapatkan persetujuan dari Lembaga Kajian Strategis IPDN, Lokasi yang menjadi tempat penelitian yaitu di Provinsi Sumatera Utara dari bulan Juni s.d November 2022. serta dengan jadwal sebagai berikut :

Tabel 3. 2
Jadwal Kegiatan Penelitian 2022

	KEGIATAN	TAHUN 2022																										
		MEI				JUNI				JULI				AGUSTUS				SEP				OKT				NOV		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1.	Pengajuan judul dan persetujuan judul																											
2.	Pembuatan dan Pengajuan Proposal penelitian																											
3.	Ujian proposal																											
4.	Perbaikan proposal																											
5.	Persetujuan dan ijin melakukan penelitian																											
6.	Pelaksanaan Penelitian																											
7.	Penginputkan data hasil penelitian																											
8.	Pembahasan dan diskusi																											
9.	Perbaikan atas draft hasil penelitian																											
10.	Finalisasi hasil penelitian																											
11.	Penyampaian hasil penelitian																											

Sumber : Kalender IPDN Tahun 2022

Keterangan : Pelaksanaan Kegiatan

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Kota Medan

4.1.1.1 Kondisi Geografis

Berdasarkan buku Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Go Digital, Kota Medan merupakan salah satu kota yang berada di Provinsi Sumatera Utara. Kota Medan secara geografis terletak pada 3° 30' – 3° 43' Lintang Utara dan 98° 35' - 98° 44' Bujur Timur. Untuk itu topografi kota Medan cenderung miring ke utara dan berada pada ketinggian 2,5 - 37,5 meter di atas permukaan laut.

Luas wilayah kota Medan yang relatif kecil yaitu 26.510 hektare (265,10 km²) atau 3,6% dari keseluruhan wilayah Sumatera Utara. Kota Medan memiliki 21 kecamatan dengan 151 kelurahan Kecamatan yang paling luas wilayahnya adalah Kecamatan Medan Labuhan dan yang paling kecil wilayahnya adalah Kecamatan Medan Maimun dengan luas 36,67 km² dan 2,98 km². Berikut ini luas wilayah Kota Medan dilihat dari tiap-tiap Kecamatan Kota Medan.

Tabel 4.1

Luas Wilayah Menurut Kecamatan Kota Medan

No	Kecamatan	Luas Area (Km)
1	Medan Tuntungan	20,68
2	Medan Johor	14,58
3	Medan Amplas	11,19
4	Medan Denai	9,05
5	Medan Area	5,52
6	Medan Kota	5,27
7	Medan Maimun	2,98
8	Medan Polonia	9,01
9	Medan Baru	5,84
10	Medan Selayang	12,81
11	Medan Sunggal	15,44
12	Medan Helvetia	13,16
13	Medan Petisah	6,82
14	Medan Barat	5,33
15	Medan Timur	7,76
16	Medan Perjuangan	4,09
17	Medan Tembung	7,99
18	Medan Deli	20,84
19	Medan Labuhan	36,67
20	Medan Marelan	23,82
21	Medan Belawan	26,25
	Medan	265,10

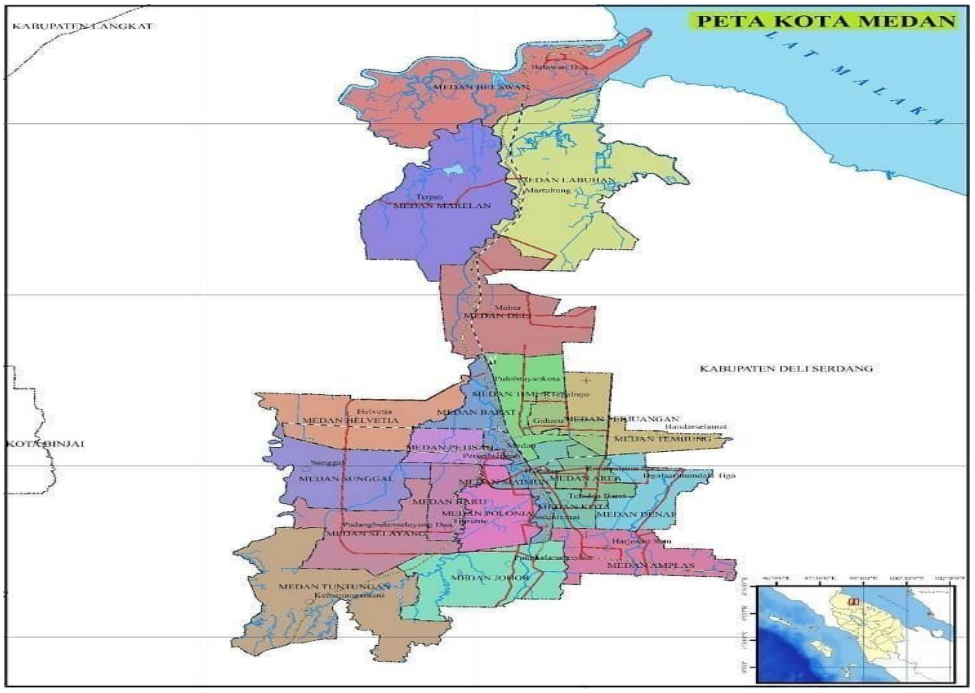
Sumber : Kota Medan dalam Angka, 2021

Dilihat berdasarkan dari segi administratif, wilayah Kota Medan hampir keseluruhan daerahnya berbatasan dengan wilayah Kabupaten Deli Serdang yaitu pada Selatan, Timur, serta Barat.

Untuk lebih jelasnya dapat diliha pada gambar Peta sebagai berikut :

Gambar 4.1

Peta Kecamatan di Kota Medan



Sumber : Profil Kota Medan

Berdasarkan gambar diatas posisi geografis, Kota Medan memiliki batas-batas sebagai berikut :

Utara : Selat Malaka

Selatan : Kabupaten Deli Serdang

Timur : Kabupaten Deli Serdang

Barat : Kabupaten Deli Serdang

Kabupaten Deli Serdang adalah salah satu wilayah yang kaya akan sumber daya alam, terkhusus pada bidang perkebunan dan kehutanan. Karena berdasarkan geografis Kota Medan didukung dengan wilayah-wilayah yang kaya akan sumber daya alam, misalnya Deli Serdang, Binjai,

Simalungun, Mandailing Natal, Labuhan Batu, TapanuliUtara, Karo, Tapanuli Selatan, dan lain-lain. Kondisi ini membuat Kota Medan dapat mengembangkan berbagai macam kerjasama dengan kemitraan yang sejajar, saling memperkuat dan saling menguntungkan dengan daerah- daerah sekitarnya. Dilihat dari wilayah pinggiran jalur pelayaran Selat Malaka, Kota Medan mempunyai posisi yang strategis menjadi gerbang perdagangan barang serta jasa, baik perdagangan domestik maupun luar negeri. Posisi geografis Kota Medan ini sudah mendorong perkembangan pada dua kota dalam bentuk pertumbuhan secara fisik, yaitu wilayah Belawan dan pusat Kota Medan sekarang ini.

4.1.1.2 Kondisi Demografi

Kondisi demografis Kota Medan adalah dataran alluvial, sebuah daerah yang ideal untuk pertanian intensif dan tanaman industri yang memiliki nilai jual tinggi. Hal ini membuat Kota Medan pada zaman dulu sudah menjadi wilayah yang padat penghuninya karena merupakan sentral pertanian yang berada di kota Pelabuhan.

Penduduk merupakan modal dasar keberhasilan pembangunan suatu wilayah ataupun daerah. Distribusi suatu

penduduk akan mempengaruhi struktur ruang, kegiatan sosial, maupun ekonomi masyarakat. Penduduk Kota Medan berdasarkan proyeksi penduduk tahun 2021 berjumlah sekitar 2.524.511 jiwa.

Tabel 4.2

Jumlah Penduduk Kota Medan

Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Kecamatan	Laki-laki	Perempu An	Jumlah
1	Medan Tuntungan	47,865	49,213	97,078
2	Medan Johor	78,276	78,878	157,154
3	Medan Amplas	66,872	67,410	134,282
4	Medan Denai	88,702	87,741	176,443
5	Medan Area	59,557	60,540	120,097
6	Medan Kota	43,571	46,018	89,589
7	Medan Maimun	25,723	26,254	52,247
8	Medan Polonia	30,757	31,016	61,773
9	Medan Baru	17,853	19,423	37,276
10	Medan Selayang	53,790	54,660	108,450
11	Medan Sunggal	67,092	68,314	135,406
12	Medan Helvetia	84,338	86,059	170,397
13	Medan Petisah	36,149	38,632	74,781
14	Medan Barat	46,356	47,582	93,938
15	Medan Timur	60,314	62,631	122,945
16	Medan Perjuangan	54,623	56,237	110,860

17	Medan Tembung	76,882	77,717	154,599
18	Medan Deli	97,141	94,273	191,414
19	Medan Labuhan	69,665	67,885	137,520
20	Marelan	92,931	91,260	185,191
21	Medan Belawan	57,758	55,313	113,071
	Medan	1,257,215	1,267,296	2,524,511

Sumber : Data Agregat Kependudukan Kota Medan, 2021

Berdasarkan dengan tabel diatas bisa disimpulkan bahwa jumlah penduduk Kota Medan pada tahun 2021 adalah sebesar 2.524.511 jiwa dengan jumlah penduduk laki-laki sebanyak 1,257,215 jiwa dan penduduk perempuan sebanyak 1,267,296 jiwa. Kecamatan yang mempunyai jumlah penduduk terbanyak adalah Kecamatan Medan Deli dan Kecamatan Medan Marelan dengan jumlah penduduk sebesar 191.414 jiwa dan 185.191 jiwa. Sedangkan, daerah yang memiliki jumlah penduduk terkecil adalah Kecamatan Medan Baru yaitu 37.276 jiwa.

4.1.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

4.1.2.1 Tugas, Fungsi, dan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 2 Tahun 2011 tentang perubahan atas Peraturan

Daerah Kota Medan Nomor 3 Tahun 2009 mengenai pembentukan organisasi dan tata kerja perangkat daerah Kota Medan sebagaimana diatur dalam Keputusan Wali Kota Medan Nomor 3 Tahun 2009 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan adalah unsur penunjang Pemkot Medan yang dipimpin oleh kepala dinas yang memiliki kedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

a). Visi

Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan adalah Terciptanya Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang Terpercaya.

b). Misi

Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, sebagai berikut :

1. Meningkatkan pelayanan prima bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat.
2. Meningkatkan kualitas data dan informasi yang akurat bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
3. Meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.
4. Meningkatkan kualitas aparatur dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Medan.

c). Tujuan

Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, sebagai berikut :

1. Efektif dan Efisiennya pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Terwujudnya pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan dan pencatatan Sipil secara online/offline.
3. Meningkatkan keserasian kebijakan kependudukan, dalam rangka peningkatan kualitas, pengendalian pertumbuhan dan kuantitas, pengarahan mobilitas dan persebaran penduduk yang serasi dengan daya dukung dan daya tampung lingkungan Kota.

4. Terwujudnya tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Jenis pelayanan yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

1. Pelayanan Kependudukan :

a. Pendaftaran kependudukan merupakan kegiatan pencatatan biodata penduduk melalui pelaporan peristiwa kependudukan yang dialami dan pendataan penduduk serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas.
b. Kartu keluarga (KK) merupakan kartu identitas terhadap keluarga terkait yang berisi data nama dan hubungan dalam keluarga serta identitas anggota keluarga. Dimana terbagi atas dua yaitu kartu keluarga bagi WNI (warga negaraindonesia) dan WNA warga negara asing).
c. Kartu tanda penduduk (KTP).
d. Terdiri dari kartu tanda penduduk bagi WNI (warga negara indonesia) dan WNA (warga negara asing).
e. Surat keterangan tempat tinggal (SKTT).
f. Pelayanan kartu identitas penduduk musiman (KIPEM).
g. Pendaftaran terkait pindah datang penduduk warga negara indonesia (WNI).

h. Pendaftaran terkait pindah datang penduduk warga negara asing (WNA).
i. Pendaftaran terkait pindah datang antar Negara.

2. Pelayanan Pencatatan Sipil:

a. Pelayanan terkait Akta kelahiran
b. Pelayanan terkait Akta perkawinan
c. Pelayanan terkait Akta perceraian
d. Pelayanan terkait Akta kematian
e. Pelayanan terkait Akta pengangkatan anak
f. Pelayanan terkait Akta pengakuan anak
g. Pelayanan terkait Akta pengesahan anak
h. Pelayanan terkait Akta perubahan anak

4.1.2.2 Tugas Pokok dan Fungsi

Tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Penatatan Sipil antara lain adalah:

1. Merumuskan program terkait hal teknis mengenai bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Menjalankan urusan pemerintahan mengenai bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang kependudukan dan pencatatan sipil.
4. Mendokumentasikan hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
5. Menjaga kerahasiaan dan keamanan terkait data penting atas peristiwa kependudukan.
6. Melakukan verifikasi data dan informasi yang disampaikan oleh penduduk dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
7. Menghasilkan data Agregat Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Seperti yang sudah diatur dalam Keputusan Walikota Medan No. 03 Tahun 2009, Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil merupakan unsur penunjang Pemerintah Kota Medan yang dikepalai oleh seorang kepala Dinas yang

bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Adapun susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan adalah sebagai berikut :

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat

   Sekretariat mempunyai fungsi yaitu :

   a) Merumuskan kegiatan kerja;
   b) Menjalankan urusan mengenai sarana prasarana; kerumahtanggaan dan pengadaan barang dinas
   c) Melaksanakan pengelolaan mengenai urusan surat menyurat dan urusan umum lainnya.

3. Bidang Kependudukan

   Bidang Kependudukan terdiri dari :

   a) Seksi Registrasi Penduduk dan Nomor Induk Kependudukan;
   b) Seksi Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk;
   c) Seksi Mutasi Penduduk.

4. Bidang Pencatatan Sipil

   Dalam melaksanakan tugasnya bidang Pencatatan Sipil mempunyai fungsi

   a) Merancang kegiatan kerja;
   b) Menjalankan pendaftaran dan pencatatan dengan cara memeriksa dan meneliti berkas pencatatan serta mengenai penerbitan Akta

Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Pengakuan Anak

c) Melakukan verifikasi dan validasi terhadap data kependudukan yang telah dilaporkan.

5. Bidang Data Kependudukan

Dalam menjalankan tugasnya Bidang Data kependudukan mempunyai fungsi :

a) Merancang kegiatan kerja;
b) Melakasanakan verifikasi terkait keakuratan data kependudukan dan catatan sipil dalam data base kependudukan;
c) Menjaga kerahasian dan keamanan data kependudukan;
d) Menjalankan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan ruang lingkupnya.

6. Bidang pengelolaan Informasi Administrasi dan Pengendalian Kependudukan.

Dalam menjalankan tugasnya Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Pengendalian Penduduk mempunyai fungsi :

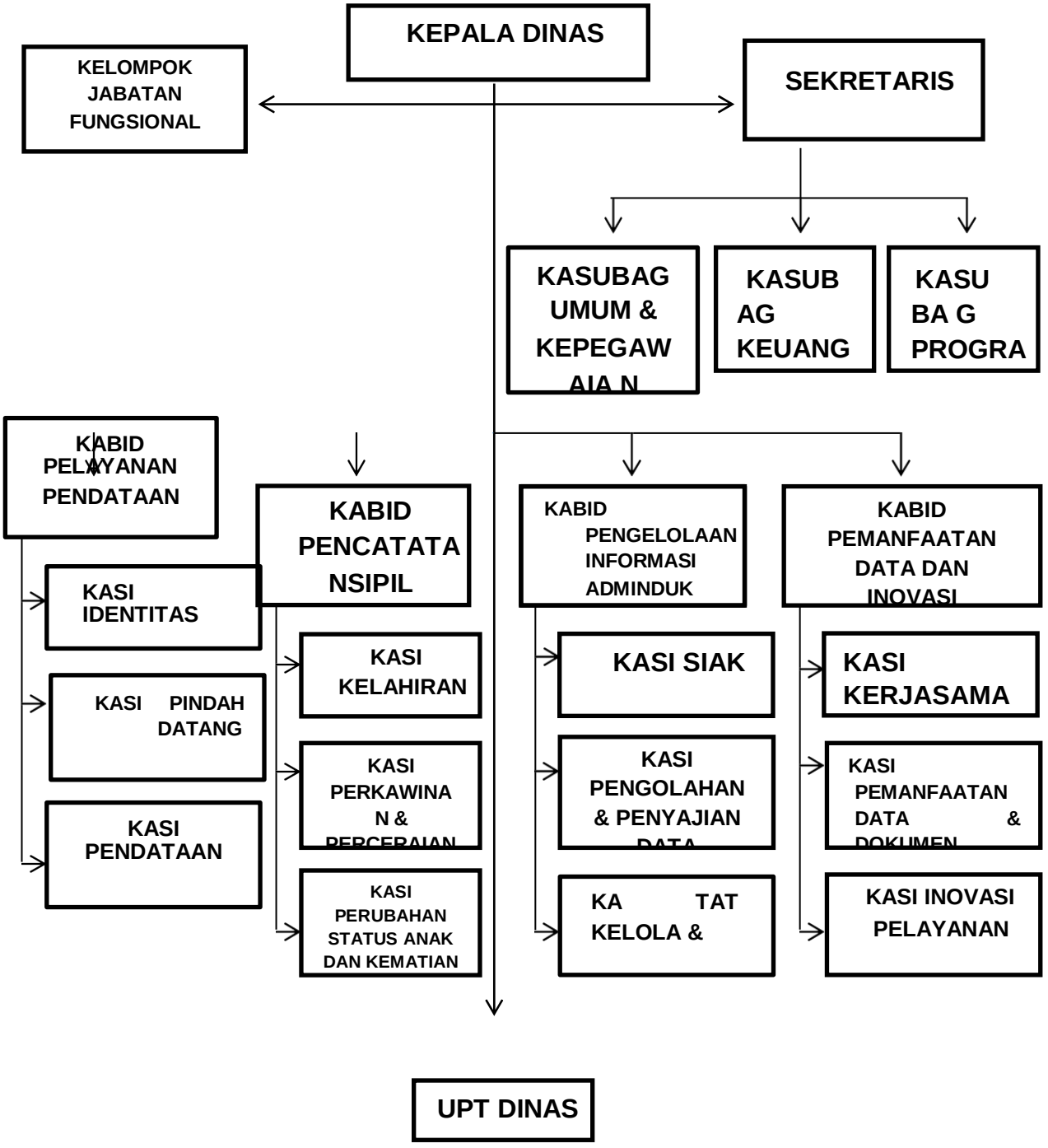
a) Merancang kegiatan kerja;
b) Menjalankan pengolahan data dan menyusun data grafik;

7. Kelompok Jabatan Fungsional

1) Kelompok jabatan fungsional dimaksud pada pasal tersebut diatas terdiri dari sejumlah tenaga, dalam jenjang jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan keahliannya.

Gambar 4.2
Bagan SOTK Dinas Kependudukan dan

PencatatanSipil Kota Medan



Sumber : Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan 2021

4.1.2.3 Sumber Daya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Dalam rangka meneyelenggarakan urusan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil selama tahun 2021 maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan didukung SDM aparatur sebagai berikut :

Tabel 4.4

Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan menurut Pangkat/Golongan

No	Golongan	Jumlah (Orang)	Pria	Wanita
1	Gol I	-	-	-
2	Gol II	25	18	8
3	Gol III	99	30	69
4	Gol Lv	7	4	3
	Jumlah	132	52	80

Sumber: Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota MedanTahun 2016-2021

Dari data diatas golongan III menempati posisi jumlah tertinggi yaitu sebesar 99 (Sembilan Puluh Sembilan) orang. Hal ini menunjukkan bahwa gol III pada hakekatnya dilihat dari tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan sudah mencukupi. Akan tetapi, golongan II yang berada pada peringkat II dipandang masih dibutuhkan terutama pegawai yang memiliki pendidikan formal bidang komputer yang akan ditempatkan sebagai tenaga operator.

Berdasarkan tingkat pendidikan, pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dominan yaitu SLTA berjumlah 33 orang, Diploma lll berjumlah 25 orang, Sarjan (S1) berjumlah 67 orang,Pasca Sarjana (S2) sejumlah 7 orang, sedangkan SLTP dan SD tidak ada. Namun demikian potesi tersebut sudah dapat mengisi kompetemsi teknis yangdibutuhkan dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, walaupun masih terdapat kesenjangan antar latar belakang pendidikan, keahlian, serta kecakapan kerja yang dihadapi. Keadaan lingkungan yang baik dan fasilitas kerja yang lengkap akan memberikan dampak pelayanan yang baik terhadap masyarakat Kota Medan. Hal ini sangat perlu untuk di perhatikan kepada kantor yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat.

4.1.2.4 Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang didapatkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan yaitu bisa dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4.5
Sarana dan Prasarana

No	Nama Barang	Jumlah	Keadaan
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Mesin Generator Genset	3	Baik
2	Dispenser	40	Baik
3	Stabilizer	78	Baik
4	Kipas Angina Stainleesstel	9	Baik
5	Server	9	Baik
6	Wireless Microphone	8	Baik
7	Kursi Tunggu	41	Baik
8	Mesin Fotocopy	6	Baik
9	UPS	73	Baik
10	Computer	112	Baik
11	Mesin Pompa Air UkuranBesar	3	Baik
12	TV LCD 32 Inc+Breaked	20	Baik
13	Mesin TIK	10	Baik
14	AC	90	Baik
15	Meja Kerja	112	Baik
16	Almari Arsip	28	Baik
17	Kursi Putar	35	Baik
18	Kursi Rapat	13	Baik
19	Meja Kerja Direktur	3	Baik
20	Lemari Kaca	16	Baik
21	Rak Arsip	7	Baik
22	Monitor	19	Baik
23	Meja Rapat Kecil	2	Baik
24	Tong Sampah	37	Baik
25	Kulkas	4	Baik
26	Laptop	6	Baik
27	Meja Rapat Besar	2	Baik
28	Hardisk Eksternal	6	Baik
29	Filing Cabinet	46	Baik

30	Meja Kerja (1 Biro)	31	Baik

Sumber: Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota MedanTahun 2016-2021

Berdasarkan tabel diatas sarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bisa dikatakan belum maksimal untuk kantor yang selalu ramai didatangi masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis dapatkan dari Ibu Dra. Seriati yang menjabat sebagai Kepala Bidang Pencatatan Sipil pada Tanggal 5 Januari 2022 mengatakan bahwa,"Sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan saya rasa cukup. membantu walaupun masih ada beberapa kekurangan untuk membantu pengurusan pendaftaran *online*".

Dari hasil pengamatan dan keterangan langsung yang didapatkan melalui hasil wawancara sarana/prasarana kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan bisa dikatakan cukup baik dari hasil pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

4.2. Hasil penelitian dan Pembahasan

4.2.1 Strategi Peningkatan Pelayanan Akte Kematian Berbasis Digital di kota Medan

a. Hasil Penelitian

Pemanfaatan internet bagi masyarakat saat ini sering kali kita temui dalam berbagai hal yang kita lakukan sehari-hari. Pemanfaatan sistem teknologi dan informasi ini juga mempengaruhi lembaga publik seperti pemerintah daerah salah satunya dalam pelayanan publik. Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Pelayanan publik dapat diartikan secara sempit dan luas. Pelayanan publik dalam arti sempit adalah tindakan pemberian barang dan jasa yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan tanggung jawabnya kepada publik. Barang dan jasa bisa diberikan secara langsung oleh pemerintah atau melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, tergantung jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar.

Sistem pemerintahan daerah sekarang ini sudah mulai diintegrasikan dalam suatu teknologi yang dapat dikendalikan dari pusat pemerintahan. Pesatnya kemajuan teknologi dewasa ini dituntut pemerintah untuk melakukan pelayanan yang berkualitas dan pelayanan

yang memang benar-benar menempatkan masyarakat sebagai warga yang berhak untuk menerima pelayanan. Hal tersebut dibuktikan selain pemerintah menerapkan pelayana prima juga melakukan sejumlah inovasi-inovasi sebagai bentuk terobosan baru yang dinanti-nantikan oleh masyarakat.

Sebagai contoh adalah dengan adanya penerapan electronic government (e-government) yang mulai diterapkan di Indonesia. (Putera, 2009). Salah satu bentuk penerapannya memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah berupa penerapan program Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau disebut juga e-KTP.

Ada beberapa manfaat dari e-Government menurut Satriya (dalam Putera., & Valentina, 2011) yakni (1) menurunkan biaya administrasi; (2) meningkatkan kemampuan response terhadap berbagai permintaan dan pertanyaan tentang pelayanan public baik dari sisi kecepatan maupun akurasi; (3) dapat menyediakan akses pelayanan untuk semua departemen atau LPND pada semua tingkatan; (4) memberikan asistensi kepada ekonomi lokal maupun secara nasional; (5) sebagai sarana untuk menyalurkan umpan balik secara bebas, Meningkatkan pelayanan masyarakat secara benar dan baik merupakan tanggung jawab semua instansi pemerintah. Demi kebutuhan dan masalah tersebut maka Dispendukcapil Kota Medan melahirkan sebuah inovasi yang diberi nama SIBISA. Aplikasi SIBISA merupakan sebuah sistem aplikasi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara digital dengan

menggunakan papaerless office (PLO) serta dapat mengintegrasikan beberapa sistem pelayanan yang telah terbangun untuk menjadi satu proses pelayanan yang bersinergi dan terpadu. Aplikasi ini bertujuan untuk melayani urusan admnistrasi masyarakat khususnya Kota Medan agar lebih efektif dan efisien. Terdiri dari berbagai macam pelayanan yang diberikan misalnya, pembuatan kartu tanda penduduk, akta kelahiran, kartu keluarga, akte kematian dan masih banyak lagi. Dengan adanya inovasi pelayanan publik ini diharapkan mampu meningkatkan proses administrasi agar mencapai kepuasan masyarakat..

Ada beberapa faktor yang diperkirakan dapat mempengaruhi efektifitas pelayanan SIBISA yaitu jaringan komputer, sarana dan prasarana dan kemampuan teknis petugas pemberi layanan belum mempuni. Terkait memahami petugas atau aparatur sipil negara sebagai administrator publik, dalam penyelenggaraan pelayanan publik, mereka dituntut untuk menjunjung tinggi nilai etika. Hal ini bertujuan untuk mengantisipasi terjadinya penyelewengan prilaku dalam menjalankan tugasnya dan memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik. Penggunaan teknologi menjadi hal yang diperlukan untuk masa sekarang ini, apalagi dengan adanya banyak aplikasi yang mempermudah pekerjaan masyarakat. Sehingga terealisasikannya inovasi pelayanan publik yang dirancang pemerintah daerah sebagai bentuk upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Salah

satu tunya adalah pelayanan akte kematian berbasis digital melalui Aplikasi SIBISA

Pelayanan berbasis online menjadi langkah yang dapat menciptakan peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam penerapannya, adaptasi menjadi faktor penting. Terjadinya server down pada website Sibisa, terjadinya penurunan angka penerbitan dokumen serta percaloan dan pungli yang masih terjadi mencerminkan adaptasi yang belum maksimal pada Disdukcapil Kota Medan. Pentingnya adaptasi dalam penerapan layanan berbasis online untuk menciptakan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang berkualitas.

Adapun tata cara penggunaan SIBISA dapat dilihat pada uraian di bawah ini

a. Sediakan ponsel yang terhubung ke internet atau PC lengkap dengan perangkat Scanner dokumen
b. Memiliki email aktif dan bisa dibuka. Khusus pengguna ponsel, silahkan cek alamat email aktif yang terdaftar di perangkat dengan membuka aplikasi Email pada perangkat
c. Memiliki dan menyediakan kartu keluarga yang memiliki domisili di Kota Medan
d. Buka halaman pendaftaran Sibisa
e. Masukkan NIK (diutamakan NIK kepala keluarga),Nomor KK dan alamat email.

f. Klik tanda centang “Saya Bukan Robot” dan pilih gambar yang sesuai lalu klik tombol Verifikasi

g. setelah verifikasi “Bukan Robot” sukses, klik Tombol Daftar Proses pendaftaran ditandai dengan bacaan “Anda Berhasil…” Periksa Email Anda, dan buka email yang berasal dari Sibisa Pemkot Medan

Gambar sibisa (sibisa@pemkomedan.go.id)

Keterusterangan dan kecepatan harus menjadi salah satu fondasi utama dalam pelaksanaan pemerintahan, dan kita secara kolektif sama menyadari sebetulnya keterusterangan dan kecepatan informasi publik sangat diharapkan masyarakat agar mempermudah segala keperluan kepentingan. Untuk mencapai hal tersebut maka pemerintahan Kota Medan menggulirkan aplikasi SIBISA pada tahun 2019. Dengan harapan mempermudah segala keperluan kepentingan. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Valentine dalam Putera bahwa dengan adanya penerapan electronic government (e-government) yang mulaSalah satu bentuk penerapannya memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah berupa penerapan program Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau disebut

juga e-KTP. Ada beberapa manfaat dari e-Government menurut Satriya (dalam Putera., & Valentina, 2011) yakni (1) menurunkan biaya administrasi; (2) meningkatkan kemampuan response terhadap berbagai permintaan dan pertanyaan tentang pelayanan public baik dari sisi kecepatan maupun akurasi; (3) dapat menyediakan akses pelayanan untuk semua departemen

Hal ini sebagamana yang diungkapkan oleh kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil yang peneliti wawancarai dikantor Dinas pada tanggal 15 Agustus 2022 bahwa :

> Proses go Digital melalui aplikasi Sibisa sudah digulirkan mulai tahun 2019, akan tetapi pada tahun 2020 sampai dengan tahun 2021 tidak bisa dilaksanakan sosialisasi kepada masyarakat secara maksimal , dikarenakan pandemic covid 19. yang mana pada kondisi tersebut tidak memungkinkan untuk dilakukan secara daring karena pemerintah lebih fokus kepada penanganan masyarakat yang terkena imbas korban covid 19 baik dalam penanganan pemberian bantuan maupun penagangan korban yang sakit dan meninggal karena covid 19 dan Program Sibisa pada tahun 2022 baru terealisasi 0.7 sampai dengan 1% dalam pelayanan penerbitan akta kematian. Dinas dukcapil berupaya membuat aplikasi baru yaitu e- Lampid (Lahir Mati Pindah Datang) dan itu baru bergulir pada tahun 2022. Dinas dukcapil kota Medan mempunyai program kerja sama dengan pihak swasta (membuat MOU) dengan Perusahaan Grab untuk penjemputan masyaarakat dalam rangka pelayanan penerbitan dokumen kependudukan dengan tarip jauh dekat hanya Rp. 7000.

Proses go digital melalui aplikasi sibisa ini tentunya mendapat dukungan Dinas yang berkompeten dibidang aplikasi yaitu dinas Komimpo . Hal tersebut di jelaskan oleh Kasubag Kominpo yang peneliti wawancarai di kantor Kominpo terkait aplikasi SIBISA pada tanggal 16 Agustus 2022 bahwa

> Kami dari pihak Diskominfo berdasarkan perda no 3 tahun 2021 dan Perwal Kota Medan Bahwa Diskominfo mendukung terselenggranya

> aplikasi Sibisa dalam hal ini terutama mengenai pelayanan penerbitan dokumen kependudukan . pada saat ini kami mengadakan kerja sama dengan perguruan tinggi setempat yaitu USU (Universitas Sumatra Utara) dalam hal ini terkait pengadaan tenaga programar sebanyak 5 orang dan tenaga operator sebanyak 139 orang yang ditempatkan di 80 Kelurahan se kota Medan .

Kerja sama dengan USU terkait pengadaan tenaga programmer sebanyak 130 orang hal ini dikarenakan kekurangan tenaga atau sumber daya manusia yang terlatih.

Dengan melihat wawancara tersebut peneliti menangkap fenomena bahwa selama pandemic covid 19 aplikasi SIBISA tidak aktif maksimal hal ini sesuai dengan keterangan dari Kasubag Program Disdukcapil yang penulis wawancarai di Kantor Disdukcapil kota Meda pada tanggal 18 Agustus 2022 bahwa “ disdukcapil kota Medan sudah membuat aplikasi pelayanan dokumen kependududkan (SIBISA) sejak 3 tahun yang lalu tepatnya pada tahun 2019, akan tetapi berhubung adanya pandemic 19 maka baru tahun ini yaitu tahun 2022 baru diaktifkan Kembali dan belum terelisasikan secara maksimal.” Kondisi tersebut dibenarkan oleh Agung Satria sebagai ASN di disdukcapil yang penulis wawancarai di kantor Disdukcapil pada tanggal 18 Agustus 2022 bahwa “ yang bersangkutan juga membenarkan adanya program SIBISA , akan tetapi tidak semua pegawai ASN melek teknologi sehingga ada yang mencoba menggunakan SIBISA ada juga yang masih menggunakan manual, disamping itu dikarenakan sosialisasi pada saat sekarang belum maksimal . “Kurangnya sosialisasi tersebut tercermin dari keterangan

salah seorang masyarakat dari kecamatan Medan Marelan yang penulis wawancarai di kantor disdukcapil yaitu Ibu Sofi yang pada saat itu sedang mengurus kematian suaminya pada tanggal 18 Agustus 2022 bahwa : aplikasi Sibisa itu pernah mendengarknya tapi beliau tetap pergi kedinas sekalian mengurus Ktp yang berjilbab. Hasil rekaman dokumen Ktp diantar kerumah beliau melalui Pos .Demikian juga kurang sosialisasi tergambar dari seorang masyarakat yaitu ibu Melani dari kecamatan perjuangan yang penulis wawancarai di kantor disdukcapil pada tanggal 19 Agustus 2022 , yang bersangkutan tengah mengurus akte kematian ayahnya . dari keterangan yang didapatkan bahwa yang bersangkutan tidak faham bagaimana cara mengurus akte kematian, sehingga yang bersangkutan datang secara langsung ke kantor Disdukcapil dan berhadapan langsung dengan petugas pelayanan dan ketika ditanya akan aplikasi SIBISA , beliau menyatakan tidak faham. Lain halnya lagi yang diungkapkan oleh Jery Andrean Unsur masyarakat dari kecamatan Medan Kota yang penulis temui di kantor Disukcapil pada tanggal 19 Agustus 2022 Yang bersangkutan pernah mendengar dengan aplikasi tersebut tapi ingin tetap datang ke Dinas karena merasa puas kalau berhadapan langsung dengan petugas. Disamping itu ada juga masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi SIBISA hal ini seperti yang diungkapkan oleh Vina Unsur masyarakat dari kecamatan Medan Johor yang penulis wawancarai di kantor disukcapil pada tanggal 19 agustus 2022 Yang bersangkutan , belum pernah menggunakan aplikasi Sibisa . karena

menurut anggapan beliau merasa sulit. Lebih dari kondisi itu bahkan ada masyarakat yang tidak mengerti IT apalagi SIBISA Hal tersebut seperti yang diutarakan oleh Kisan Unsur masyarakat dari kecamatan Medan Sunggal yang peneliti wawancarai pada tanggal 22 Agustus 2022 di kanntor disdukcapi bahwa yang bersangkutan tidak mengerti mengenai IT apalagi tentang SIBISA.Untuk meyakinkan kondisi kurang sosialisasi SIBISA tersebut, maka peneliti mencoba mericeknya ke salah satu kalangan anak mahasiswa yaitu Umar dari unsur masyarakat Kecamatan Medan kota yang peneliti temui di Hotel Emerald tanggal 22 Agustus 2022 untuk melihat penggunaan aplikasi SIBISA di website, dari hasil penelusuran yang bersangkutan bahwa penguna nya baru sedikit padahal aplikasi ini sudah berjalan 3 tahun. Dan nilai bintangnya baru 2. Dengan demikian memperjelas bahwa aplikasi SIBISA belum dikenal oleh masyarakat secara luas. Namun demikian ada juga masyarakat yang sudah mencoba aplikasi SIBISA yaitu bapak Rusli yang penulis temui di disdukcapil pada tanggal 18 Agustus 2022 unsur masyarakat dari kecamatan Medan Johor bahwa Yang bersangkutan datang ke dinas Dukcapil, untuk mengambil hasil akte kematian yang dia urus melalui on line dan di bantu oleh kepala lingkungan kepengurusan .

Disamping itu penulis juga menangkap dalam implementasinya SIBISA , diperlukan persayaratan yang cukup banyak, hal ini seperti yang diungkapkan oleh Elpira unsur masyarakat dari kecamatan Medan timur yang penulis wawancarai dikantor Disdukcapil pada tanggal 19 Agustus

2022 , yang bersangkutan datang langsung ke Dinas Untuk mengurus akte kematian suaminya, yang bersangkutan menerangkan syarat harus dipenuhi yaitu, keterangan sebagai istri berdasarkan KK, surat nikah, surat keterangan kematian dari kelurahan, photo suami Istri, dan harus ada keterangan saksi sebanyak 2 saksi.

Ada beberapa manfaat dari e-Government menurut Satriya (dalam Putera., & Valentina, 2011) yakni (1) menurunkan biaya administrasi; (2) meningkatkan kemampuan response terhadap berbagai permintaan dan pertanyaan tentang pelayanan public baik dari sisi kecepatan maupun akurasi; (3) dapat menyediakan akses pelayanan untuk semua departemen atau LPND pada semua tingkatan; (4) memberikan asistensi kepada ekonomi lokal maupun secara nasional; (5) sebagai sarana untuk menyalurkan umpan balik secara bebas,

Berdasarkan hasil observasi, studi dokumentasi serta hasil wawancara dari berbagai nara sumber dapat disimpulkan bahwa pelayanan melalui aplikasi SIBISA khususnya dalam pengurusan akte kematian belum makasimal karena meskipun sudah liris dari tahun 2019 dikarenakan adanya pandemic covid 19 sehingga apilkasi tersebut tidak begitu aktif karena kondisi pemerintah pada saat pandemic covid 19 lebih focus kepada penanganan masyarakat yang terkena dampak covid 19, sehingga aplikasi tersebut tidak banyak digunakan . disamping itu aplikasi tersebut belum terkenal secara luas sampai saat ini yaitu tahun 2021 karena kurang sosialisasi kepada masyarakat disamping itu banyak

masyarakat yang kurang faham terhadap aplikasi tersebut. Kalaupun faham mereka ada yang mengalami kesulitan dalam menjalankan aplikasi tersebut.

Analsis ASOCA dalam pelayanan kematian secara digital

Berorientasi dari kajian teoritis yang telah penulis uraikan dari hasil wawancara penulis dengan berbagai nara sumber , maka diperlukan strategi yang tepat dalam meningkatkan pelayanan akte kematian berbasis digital di kota Medan .

Karena berdasarkan data yang penulis temukan bahwa Analisis tata kelola pemerintahan tidak hanya menggunakan analisis SWOT melainkan juga bagi Indonesia, menurut Ermaya (2013: 18) dapat menggunakan anaisis ASOCA yaitu kepanjangan dari: ability (kemampuan), strength (kekuatan), opportunities (peluang), culture (budaya) dan agility (kecerdasan). Analisis ASOCA menambahkan unsur culture (budaya) dan agility (kecerdasan) sebagai unsur yang penting dalam menemukan strategi pemecahan masalah, pengambilan putusan dan dapat dikembangkan dalam mengikuti perubahan, perkembangan zaman dan kebutuhan.Sinergitas elemen-elemen ASOCA sangat penting dikelompokkan ke dalam lingkungan strategis internal dan eksternal yang dapat dibuat dalam bentuk matriks analisis ASOCA.Matriks analisis ini cocok dengan Indonesia yang majemuk dan memiliki letak strategis di dunia. Melihat organisasi dari faktor internal organisasi yaitu ability, strengths, dan agility serta melihat faktor eksternal yaitu opportunities dan

culture. Enam kotak lainnya merupakan tindakan yang harus dilakukan organisasi ketika faktor internal organisasi diperhadapkan dengan faktor eksternal. (Ermaya, 2013:19-20). Dalam menggunakan metoda analisis ASOCA Ermaya (2013:24-25) mengatakan bahwa langkah awal yang mesti dilakukan adalah mengetahui faktor- faktor yang menjadi bagian dari masing-masing unsur ASOCA. Analisis ini selanjutnya diidentifikasi dari masing-masing faktor lingkungan baik internal maupun eksternal, selanjutnya diklasifikasi berdasarkan unsur-unsur ASOCA

Adapun hal yang perlu di analisis adalah terkait pelayanan Akte Kematian Berbasis Digital Di Kota Medan Provinsi Sumatra Utara. Pemerintah Kota Medan hendaknya mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup organisasi/lembaga. Kualitas pelayanan tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang. Persaingan yang semakin ketat menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan konsumen/pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya. Kualitas pelayanan merupakan komponen penting dalam persepsi konsumen, juga sangat penting dalam pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas jasa yang diberikan maka akan semakin baik pula citra jasa tersebut dimata pelanggan.

Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu

expected service (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima). Apabila pelayanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal (*service excellent*). Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyediaan jasa dalam memenuhi harapan pemakainya secara konsisten.

Zeithaml (2011:17), selanjutnya mengemukakan bahwa indikator kualitas layanan publik terletak pada lima dimensi, sebagai berikut:

a. Bukti fisik (tangibles);
b. Reliabilitas (reliability);
c. Daya tanggap (responsiveness);
d. Jaminan (assurance); dan
e. Empati (emphaty).

Peningkatan kulitas pelayanan diterapkan melalui aplikasi SIBISA secara on line, dikerenakan kebutuhan pelayanan yang menghendaki pelayanan berjalan murah dan cepat.

Selain berdasarkan kajian teoritis yang telah penulis uraikan dan hasil wawancara dengan nara naras umber didapatkan strstegi strategi pemerintah kota Medan adalah

a. Strategi Bukti fisik (tangibles);

Pemerintah kota Medan berupaya meningkatkan pelayanan akte kematian berbasis digital dengan menyediakan secara nyata aplikasi yang bisa digunakan oleh masyarakat untuk mempercepat pelayanan yaitu melalui aplikasi SIBISA dan e Lampid juga ketersediaan perangkat sumber daya manusia, dan materi komunikasi organisasi/pemerintahan.

Hal ini sebagamana yang diungkapkan oleh kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil yang peneliti wawancarai dikantor Dinas pada tanggal 15 Agustus 2022 bahwa :

> Proses go Digital melalui aplikasi Sibisa sudah digulirkan mulai tahun 2019, akan tetapi pada tahun 2020 sampai dengan tahun 2021 tidak bisa dilaksanakan sosialisasi kepada masyarakat secara maksimal , dikarenakan pandemic covid 19. Program Sibisa pada tahun 2022 baru terealisasi 0.7 sampai dengan 1% dalam pelayanan penerbitan akta kematian. Dinas dukcapil berupaya membuat aplikasi baru yaitu e- Lampid (Lahir Mati Pindah Datang) dan itu baru bergulir pada tahun 2022. Meskipun demikian pemerintah kota medan berusaha menyediakan perangkat dan server yang kuat untuk berjalannya aplikasi SIBISA serta menyediakan sumber Daya Manusia dengan merekrut Tim IT yang berlatarbelakang pendidikan komunikasi berjumlah 3 orang untuk dipekerjaakn di pusat sebagai operator yang kemudian mendidik dan melatih para operator yang ada di tiap kelurahan dengan materi komunikasi yang berkaitan dengan aplikasi SIBISA .

Sedangkan menurut Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Medan yang penulis wawancarai pada tanggal 17 Oktober 2022 melalui saluran Telepon mangatakan bahwa

> Dalam rangka meningkatkan pelayanan akte kematian berbasis digital dengan menyediakan secara nyata aplikasi yang bisa digunakan oleh masyarakat untuk mempercepat pelayanan yaitu melalui aplikasi SIBISA dan e Lampid serta menyediakan SDM

yang kompeten di bidang IT , yaitu menyediakan 4 orang tenaga ahli yang mengurus jaringan, server, dan sebagainya juga menyediakan 3 orang ahli administrator Data Base (ADB) dari pusat. Mereka setiap tahunnya dilatih oleh pusat terkait materi IT.

Berdasarkan hasil observasi, studi dokumentasi dan diperkuat dengan hasil wawancara dengan berbagai narasumber didapatkan kesimpulan bahwa proses go digital melalui aplikasi SIBISA digulirkan pada tahun 2019 namun belum disosialisasikan kepada masyarakat secara maksimal , dikarenakan pandemic covid 19. Meskipun demikian pemerintah kota medan berusaha menyediakan perangkat dan server yang kuat untuk berjalannya aplikasi SIBISA dan menyediakan sumber Daya Manusia dengan merekrut Tim IT yang belatarbelakang pendidikan komunikasi berjumlah 3 orang untuk dipekerjaakn di pusat sebagai operator yang kemudian mendidik dan melatih para operator yang ada di tiap kelurahan dengan materi komunikasi yang berkaitan dengan aplikasi SIBISA .

2. Strategi Realiabilitas .

Terkait strategi reliabilitas Pemerintah kota medan berupaya menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali dengan meningkatkan pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil khsusunya Pelayanan kematian melalui digital . Adapun media yang digunakannya melalui media medsos hal ini seperti yang diungkapkan oleh kepala dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil yang peneliti

wawancarai dikantor Dinas pada tanggal 15 Agustus 2022 bahwa : Dalam rangka meyakinkan masyarakat terkait pelayanan kependudukan khususnya akte kematian berbasis digital , sejak pertama kali diluncurkan dinas kependudukan dan pencatatan sipil menyampaikan pelayanan SIBISA melalui system pengaduan on line dan media social seperti no WA, facbook, instagram, baliho dan radio.

Hal ini peneliti dapat melihat dari data sekunder dari panduan go digital yang dimiliki oleh Pemeritahan Kota Medan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, bahwa dalam panduan tersebut dijelaskan bahwa masyarakat dapat mendapatkan pelayanan secara online melalui system pengaduan on line melalui website Medan Rumah kita dan Sosial media Dinas Kependudukan Dan pencatatan Sipil kota Medan melalui WA 081362387372, web site : disdukcapil.pemkotmedan.go.id dan FB :disduk Capil (Pemko Medan) melalui pelayanan on line ini permohonan pendaftaran penduduk dapat langsung dilakukan melaui aplikasi daring/ on line, tanpa perlu harus datang langsung ke tempat pelayanan . pelayanan administrasi kependudukan ini tanpa harus tatap muka sehingga sederhana, cepat mudah dan tepat waktu (Profil Kependudukan Kota Medan , 2020)

Berdasarkan hasil observasi, studi dokumentasi dan diperkuat dengan hasil wawancara dengan berbagai narasumber didapatkan kesimpulan bahwa untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali yaitu dengan meningkatkan pelayanan

Kependudukan dan Pencatatan Sipil khsusunya Pelayanan kematian melalui digital . Adapun media yang digunakannya melalui media medsos yaitu melalui WA 081362387372, web site : disdukcapil.pemkotmedan.go.id dan FB :disduk Capil (Pemko Medan)

3. Strategi Daya tanggap (Responsiveness)

Adapun strategi Daya tanggap (Responsiveness), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Yaitu pemerintah kota medan berusaha meningkatkan pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil khsususnya Pelayanan kematian melalui digital dengan melalui tahapan tahapan yang ada dalam aplikasi tersebut. hal ini seperti yang diungkapkan oleh kepala dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil yang peneliti wawancarai dikantor Dinas pada tanggal 15 Agustus 2022 bahwa

> Pemerintah Kota Medan melalui dinas Kependudukan Dan Pencatatn Sipil dalam mengarahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dengan cepat dan segera melalui tahapan tahapan yang ada dalam aplikasi SIBISA itu serta standar layanan yang ada dengan ditunjang dengan surat keterangan dari rumah sakit atau kelurahan, kalau misalnya yang dilaporkan adalah peristiwa kematian.

Berdasarkan hasil observasi, studi dokumentasi dan diperkuat dengan hasil wawancara dengan berbagai narasumber didapatkan kesimpulan bahwa untuk mendapatkan pelayanan dengan cepat dan segera melalui tahapan tahapan yang ada dalam aplikasi SIBISA itu serta standar

layanan yang ada dengan ditunjang dengan surat keterangan dari rumah sakit atau kelurahan, kalau misalnya yang dilaporkan adalah peristiwa kematian.

Adapun tahapan yang ada dalam aplikasi SIBISA tersebut adalah melalui registrasi, verivikasi , approvel, dan penerbitan akte kematian.

Hal ini seperti yang dijelaskan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Medan yang penulis wawancarai pada tanggal 17 Oktober 2022 melalui saluran Telepon mangatakan bahwa

> Tahapan yang ada dalam aplikasi SIBISA tersebut adalah melalui registrasi, verivikasi , approvel, dan penerbitan akte kematian. Tahapan registrasi berdasarkan Undang Undang No 24 tahun 2013 adalah berawal dari kepala lingkungan atau Rw di medan melaporkan ke peristiwa kematian ke kelurahan selanjutnya dari kelurahan dilaporkan ke kecamatan dan dari kecamatan dilaporkan ke dinas dan selanjutnya dinas menerbitkan akte kematian. Tapi berdasarkan pemendagri no 108 , masyarakat diharuskan aktif melaporkan peristiwa kematian. Namun kenyataan dilapangan meskipun kepala lingkungan atau yang harus melaporkan , tapi lebih banyak aktif masyarakat yang melaporkan langsung ke Dinas. Idealnya dua duanya aktif baik unsur masyarakat amaupun unsur pemerintah yaitu kelurahan. Dalam pelaporan peristiwa kematan tersebut bisa dilaporkan secara on line melalui kelurahan maupun secara manual oleh masyarakat langsung datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, adapun yang dilaporkan secara on line, masyarakat melaporkan ke kelurahan dan kelurahan melaporkan ke aplikasi e Lampid . namun meskipun demikian pihak dinas harus aktif mengecek kelapangan karena dikhawatirkan ada implikasi penyelewengan dalam penerbitan akte kematian jika berhubungan dengan pembagian warisanSeperti orang yang belum meninggal dikatakan meninggal demi pengurusan warisan.

Lebih lanjut kepala bidak PIAK menjelaskan Adapun tahapan verivikasi berawal dari masyarakat memasukan berkas, lalu di verivikasi oleh petugas , selanjutnya di verivikasi oleh Kepala bidang untuk diajukan Tanda

Tangan Elektorinik Kepala Dinas , selanjutnya diapvvrov dan dicetak oleh dinas dan diterbitkan akte kematian lalu disampaikan kepada masyarakat setelah di cetak dengan kurun waktu 4 hari.

4. Strategi Jaminan (Assurance),

Sedangkan Strategi Jaminan (Assurance) berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (trust) dan keyakinan pelanggan (confidence).

Dalam rangka menumbuhkan kepercapayaan masyarakat akan pengetahuan , kesopan dan kemampuan karyawan dalam melakukan pelayanan maka pemerintah kota Medan berusaha meningkatkan pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil khsusunya Pelayanan kematian melalui digital dengan menyediakan karyawan atau SDM yang memiliki memampuan di bidang IT dan mumpuni dibidangnya sehingga dapat memberikan pelayanan secara maksimal hal ini sebagai mana yang diungkapkan oleh kepala dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil yang peneliti wawancarai dikantor Dinas pada tanggal 15 Agustus 2022 bahwa

> Dalam rangka menunmbuhkan kepercaayaan masyarakat akan kemampuan dari programmer atau SDM yang bergerak di bidang IT , maka pemerintah kota Medan emnyediakan SDM yang ahli di bidangnya, merekrut dari lulusan sarjana komunikasi sebanyak 3 orang dipusat, yang kemudian memiliki tugas pokok selain memberikan layanan on line di pusat juga memberikan pelatihan kepada operator operator di kelurahan agar bisa memberikan pelayanan sibisa di kelurahan

Senada seperti yang diungkapkan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Medan yang

penulis wawancarai pada tanggal 17 Oktober 2022 melalui saluran Telepon mangatakan bahwa

> Dalam rangka meningkatkan pelayanan akte kematian berbasis digital dengan menyediakan secara nyata aplikasi yang bisa digunakan oleh masyarakat untuk mempercepat pelayanan yaitu melalui aplikasi SIBISA dan e Lampid serta menyediakan SDM yang kompeten di bidang IT , yaitu menyediakan 4 orang tenaga ahli yang mengurus jaringan, server, dan sebagainya juga menyediakan 3 orang ahli administrator Data Base (ADB) dari pusat. Mereka setiap tahunnya dilatih oleh pusat terkait materi IT.

Berdasarkan hasil observasi, studi dokumentasi dan diperkuat dengan hasil wawancara dengan berbagai narasumber didapatkan kesimpulan bahwa Strategi Jaminan (Assurance) berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (trust) dan keyakinan pelanggan (confidence). Dalam rangka menumbuhkan kepercapayaan masyarakat akan pengetahuan , kesopan dan kemampuan karyawan dalam melakukan pelayanan maka pemerintah kota Medan berusaha meningkatkan pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil khsusunya Pelayanan kematian melalui digital dengan menyediakan karyawan atau SDM yang memiliki memampuan di bidang IT.

5. Strategi Empati

Pemerintah Kota medan dalam rangkat meningkatkan pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil khsusunya Pelayanan kematian

melalui digital berusaha melakukan sikap Empati (Empathy), berarti bahwa pemerintah kota Medan memahami masalah masyarakatnya dan bertindak demi kepentingan masyarakat serta memberikan perhatian personal kepada para masyarakat dan memiliki jam operasi yang nyaman untuk melayani mereka .

hal ini sebagai mana yang diungkapkan oleh kepala dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil yang peneliti wawancarai dikantor Dinas pada tanggal 15 Agustus 2022 bahwa

> Dalam memberikan pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil khsusunya Pelayanan kematian melalui digital berusaha melakukan sikap Empati (Empathy) dengan cara salam, sapa dan senyum , disambut dengan hangat sesuai dengan budaya setempat dan pegawai yang bekerja dalam bidang pelayanan tersebut berusaha memenuhi jam yang ditentukan oleh DInas dalam memberikan pelayanan yaitu dari jam 08.00 sampai jam 20.00 WIB dan mereka sangat komitmen dengan jam kerja tersebut . Namun pengaduan bisa selama 24 jam karena pengaduan secara on line.

Senada seperti yang diungkapkan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Medan yang penulis wawancarai pada tanggal 17 Oktober 2022 melalui saluran Telepon mangatakan bahwa

> Dalam memberikan pelayanan di warnai adat budaya setempat yaitu melayani dengan sapa, salam senyum disamping itu dibarengi dengan slogan yang dapat menetramkan hati masyarakat, seperti melayani sepenuh hati, tidak sesuka hati, slogan tersebut perlahan dapat merubah budaya yang tidak baik dan secara perlahan dan pasti menanamkan karakter yang baik bagi pegawai dinas dan masyarakat yang datang .

Berdasarkan hasil observasi, studi dokumentasi dan diperkuat dengan hasil wawancara dengan berbagai narasumber didapatkan kesimpulan bahwa Dalam memberikan pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil khsusnya Pelayanan kematian melalui digital berusaha melakukan sikap Empati (Empathy) dengan cara salam, sapa dan senyum , disambut dengan hangat sesuai dengan budaya setempat serta konsisten dalam pemenuhan jam pelayanan yang ditetapkan .

Selain berdasarkan kajian teoritis yang telah penulis uraikan dan hasil wawancara dengan nara naras umber didapatkan strstegi strategi pemerintah kota Medan adalah

a. Dari segi bukti Fisik (tangibles)

Berdasarkan hasil observasi, studi dokumentasi dan diperkuat dengan hasil wawancara dengan berbagai narasumber didapatkan kesimpulan bahwa proses go digital melalui aplikasi SIBISA digulirkan pada tahun 2019 namun belum disosialisasikan kepada masyarakat secara maksimal , dikarenakan pandemic covid 19.

Dari segi Realibilitas

Bahwa untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali yaitu dengan meningkatkan pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil khsusunya Pelayanan kematian melalui digital . Adapun media yang digunakannya melalui media medsos yaitu melalui WA 081362387372, web site : disdukcapil.pemkotmedan.go.id dan FB :disduk Capil (Pemko Medan)

Dari segi Daya Tanggap

Bahwa untuk mendapatkan pelayanan dengan cepat dan segera melalui tahapan tahapan yang ada dalam aplikasi SIBISA itu serta standar layanan yang ada dengan ditunjang dengan surat keterangan dari rumah sakit atau kelurahan, kalau misalnya yang dilaporkan adalah peristiwa kematian. Adapun tahapan yang ada dalam aplikasi SIBISA tersebut adalah melalui registrasi, verivikasi , approvel, dan penerbitan akte kematian.

Sedangkan Strategi Jaminan (Assurance)

berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (trust) dan keyakinan pelanggan (confidence).

Adapun dari segi empati Dalam memberikan pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil khsusnya Pelayanan kematian melalui digital berusaha melakukan sikap Empati (Empathy) dengan cara salam, sapa dan senyum , disambut dengan hangat sesuai dengan budaya setempat serta konsisten dalam pemenuhan jam pelayanan yang ditetapkan .

4.2.2. Faktor Penentu Peningkatan Pelayanan akte kematian melalui digital di Kota Medan

Pelaksanaan peningkatan Pelayanan kematian melalui digital di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Medan tentunya mengalami kendala dan permasalahan, permasalahan-permasalahan tersebut bukan hanya permasalahan teknis, tetapi juga permasalahan non teknis yang ditemui oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Medan selaku penyelenggara pelayanan digital Berdasarkan hasil obsrvasi, studi dokumentasi, dan hasil wawancara yang didapatkan penulis dari berbagai informan maka dapat diuraikan sebagai berikut :

1. *Ability (Ab)* / Kemampuan

Kesiapan pemerintah kota medan untuk mampu meningkatkan pelayanan akte kematian berbasis digital sebagai bukti pelayanan prima bagi masyarakat adalah suatu kebutuhan, namun terkadang dalam implementasinya tidak sesuai harapan , sehingga pemerintah kota Medan memerlukan factor pendukung berupa kemampuan (ability) sebagai oragnisasi pemerintahan agar pemeritah kota medan menyadari kekurangan apa dalam aplikasi tersebut sehingga bisa lancar ketika menyelenggarakan layanan . adapun kekurangan dari aplikasi SIBISA diantaranya Terjadinya server down pada website SIBISA , terjadinya penurunan angka penerbitan dokumen serta percaloan dan pungli yang masih terjadi mencerminkan adaptasi yang belum maksimal pada Disdukcapil Kota Medan. Pentingnya adaptasi dalam penerapan layanan berbasis online untuk menciptakan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang berkualitas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil yang peneliti wawancarai di kantor Dinas pada tanggal 15 Agustus 2022 bahwa :

> Factor pendukung dari dalam Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil kota Medan yakni untuk memperlancar berjalannya aplikasi SIBISA tersebut, Dinas telah mempersiapkan jaringan dan server yang kuat, SDM atau programer yang terlatih, juga mempersiapkan operator operator ditingkat kecamatan dan kelurahan serta pelatihan operator di tingkat kecamatan dan kelurahan sehingga tidak ada kendala dalam menjalankan aplikasi ini.

Hal ini dipertegas oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Medan yang penulis wawancarai pada tanggal 17 Oktober 2022 melalui saluran Telepon mangatakan bahwa untuk mampu meningkatkan pelayanan akte kematian berbasis digital sebagai bukti pelayanan prima bagi masyarakat adalah

> Dengan mempersiapkan server yang kuat, Cuma kelemahan kami sekarang SIBISA tidak lagi terhubung dengan data dari pusat , sekarang tertutup jaringannnya, mungkin karena terkait kemanan data, tapi kalau untuk SIAK masih terhubung, selain server juga dinas berupaya menyediakan sumber daya manusia yang kompeten di bidang IT , yaitu menyediakan 4 orang tenaga ahli yang mengurus jaringan, server, dan sebagainya juga menyediakan 3 orang ahli administrator Data Base (ADB) dari pusat. Mereka setiap tahunnya dilatih oleh pusat terkait materi IT.

Berdasarkan hasil wawancara dari berbagai nara sumber dapat disimpulkan bahwa kemampuan *(ability)* yang dimiliki pemerintah Kota Medan dalam menjalankan aplikasi SIBISA adalah :

a. Mempersiapkan Server yang kuat
b. menyediakan sumber daya manusia yang kompeten di bidang IT , yaitu menyediakan 4 orang tenaga ahli yang mengurus jaringan, server, dan sebagainya juga menyediakan 3 orang ahli administrator Data Base (ADB) dari pusat.
c. Mengikutkan ahli administrator Data Base (ADB) untuk mengikuti pelatihan

2. *Strenghts (S)* / Kekuatan

Pemerintah kota Medan dengan peningkatan pelayanan akte kematian berbasis digital. Harus memiliki kekuatan agar berjalan dengan baik

. ketika dilakukan wawancara dengan Bapak Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatn Sipil Kota Medan mengatakan bahwa “:

> Kekuatan yang dimiliki Dinas Kependudukan Dan Pencatatn Sipil Kota Medan adalah berupa peraturan - peraturan yaitu Peraturan Pemerintah, Peraturan Daerah, Peraturan wali kota dan keputusan Kepala Dinas yang menjadi pedoman dan pelaksanaan aplikasi pelayanan akte kematian berbasis digital yaitu aplikasi SIBISA bagi masyarakat Kota Medan disamping itu terdapat sarana yang bisa digunakan secara langsung oleh masyarakat yaitu disediakannnya anjungan anjungan pelayanan di empat titik kota Medan namun kalau untuk mall pelayanan belum tersedia

Hal ini diperjelas oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Medan yang penulis wawancarai pada tanggal 17 Oktober 2022 melalui saluran Telepon mangatakan bahwa “ kekuatan yang menjadi dasar pelaksnaan aplikasi SIBISA adalah peraturan wali kota dan keputusan Kepala Dinas “

Adapun data yang peneliti dapatkan bahwa kekuatan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil adalah Adanya Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia Peraturan Wali Kota Nomor 28 tahun 2018 tentang Smart City Kota Medan, Peraturan Wali Kota Medan Nomor 39 tahun 2020 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Kota Medan, Peraturan Wali Kota Medan Nomor 31 tahun. 2021 tentang Penyelenggaraan Satu Data Kota Medan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa faktor penentu berupa kekuatan yang dimiliki oleh

Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kota medan adalah sebagai berikut:

a. terdapatnya produk hukum yang menjadi Landasan Pelaksanaan peningkatan pelayanan akte kematian berbasis digital yaitu Peraturan Wali Kota Medan Nomor 31 tahun. 2021 tentang Penyelenggaraan Satu Data Kota Medan.
b. terdapatnya anjungan anjungan pelayanan di empat titik kota Medan

3. *Agility (Ag)* / Kecerdasan

Hasil wawancara dengan Bapak Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kota Medan yang bertempat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kota Medan lebih jelas beliau mengatakan bahwa

> Dalam mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang cerdas maka kami dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kota medan mendapatkan sosialisasi berupa pelatihan yang diselenggarakan oleh kementrian Dalam negri secara zoom meeting dengan tajuk Dukcapil Belajar, yang mana pendidikan dan pelatihan itu diselenggarakan seindonesia.

Hal ini diperjelas oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Medan yang penulis wawancarai pada tanggal 17 Oktober 2022 melalui saluran Telepon mangatakan bahwa

> Untuk mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang cerdas maka kami dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kota medan dengan menyiapkan operator di kelurahan dan jumlahnya baru 80 operator, dan 2 operator di kecamatan, operator tersebut dipersiapkan dengan merekrut lulusan komputer, namun karena lulusan komputer terbatas maka kami mengambil lulusan lain , kemudian kami bimtekan sehingga menjadi ahli dalam IT, namun jumlah operatornya baru tersedia 50% dari jumlah kelurahan yang ada yaitu 165 kelurahan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa faktor penentu berupa agility/ kecerdasan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kota medan adalah sebagai berikut:

a. sosialisasi berupa pelatihan yang diselenggarakan oleh kementrian Dalam negri secara zoom meeting dengan tajuk Dukcapil Belajar, yang mana pendidikan dan pelatihan itu diselenggarakan seindonesia.
b. menyiapkan operator di kelurahan dan jumlahnya baru 80 operator, dan 2 operator di kecamatan, operator tersebut dipersiapkan dengan merekrut lulusan komputer

4. *Opportunities*(O)/Peluang

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kota Medan yang bertempat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kota Medan pada tanggal 15 Agustus beliau mengatakan bahwa : terlaksananya aplikasi SIBISA ini adalah tidak terlepas dari server yang disediakn oleh dinas terkait yaitu Diskomimpo. Maka kami Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kota Medan menjalin kerja sama dengan dinas tersebut. Selain dinas Komimpo kami juga bekerja sama dengan 14 Dinas lainnya diantaranya Dinas Rumas Sakit .kemudian aplikasi SIBISA ini adalah merupakan aplikasi murah, mudah dan cepat sehingga membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Hal ini dipertegas oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Medan yang penulis

wawancarai pada tanggal 17 Oktober 2022 melalui saluran Telepon

mangatakan bahwa

> SIBISA merupakan peluang untuk meningkatkan pelayanan, karena SIBISA merupakan portal dan dengan adanya portal digital diharapkan SIBISA bisa mewadahi 70 persen pelayanan yang berbasis digitalisasi, dengan adanya portal tersebut menjadi peluang untuk rakyat miskin menggunakan materi nya bukan untuk mengurus secara manual layanannnya sehingga memerlukan ongkos. Materi untuk ongkos bisa dialihkan untuk memenuhi kebutuhan hidup lainnya. SIBISA bisa berjalan dengan maksimal karena ada kerja sama dengan dinas lain seperti diskomimpo, Rumah sakit, dinas kesehatan, dinas sosial dan dinas lainnya.

Selanjutnya Berdasarkan pengamatan penulis dari data yang ditemukan dilapangan bahwa kekuatan lain yang menjadi penunjang terlaksananya aplikasi SIBISA adalah Sarana dan Prasarana Jaringan Internet Yang Sudah Terbangun di Dinas Kominfo Yaitu Diantaranya :

a. Sudah tersedianya jaringan internet untuk Data Center Pemko Medan dengan dua provider masing-masing 200 MBPS yang bertindak sebagai jaringan utama dan backup untuk akses server-server yang ada di Pemko Medan
b. Sudah terbangunnya jaringan internet di seluruh Kelurahan @ 3 MBPS, Kecamatan @ 5 MBPS dan OPD 2 @ 5 MBPS Pemko Medan yang dapat diakses melalui jaringan wifi maupun kabel, dan sudah terpasang router untuk monitoring jaringan di kelurahan, Kecamatan dan OPD tersebut.
c. Sudah terbangunnya Jaringan Internet untuk Command Center Pemko Medan 100 MBPS.
d. Sudah tersedianya Jaringan Internet di Kantor Sekretariat Pemko Medan 200 MBPS yang disalurkan ke bagian bagian yang ada di lingkungan kantor tersebut.

Tentunya Program SIBISA ini mendapat dukungan dari dinas yang berkompeten di bidang nya yaitu komimpo hal ini seprti yang diutarakan oleh oleh Kasubag Komimpo yang peneliti wawancarai di kantor Komimpo terkait aplikasi SIBISA pada tanggal 16 Agustus 2022 bahwa Kami dari pihak Diskomimfo berdasarkan perda no 3

tahun 2021 dan Perwal Kota Medan Bahwa Diskomimfo mendukung terselenggranya aplikasi Sibisa dalam hal ini terutama mengenai pelayanan penerbitan dokumen kependudukan . pada saat ini kami mengadakan kerja sama dengan perguruan tinggi setempat yaitu USU (Universitas Sumatra Utara) dalam hal ini terkait pengadaan tenaga progremar sebanyak 5 orang dan tenaga operator sebanyak 139 orang yang ditempatkan di 80 Kelurahan se kota Medan .

Berdasarkan hasil wawancara dari berbagai narasumber dapat disimpulkan peluang yang dimiliki Dinas Kependudukan Dan pencatatan Sipil Kota Medan yang merupakan faktor penentu dari luar organisasi adalah sebagai berikut:

a. Kerjasama dengan Diskomimpo serta 14 dinas lainnya diantaranya Rumah Sakit , dinas kesehatan, dinas social dan sebagainya
b. Sarana dan Prasarana Jaringan Internet Yang Sudah Terbangun di Dinas Kominfo
c. Aplikasi Sibisa merupakan aplikasi yang murah, mudah dan cepat bagi masyarakat sehingga dapat membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan

5. *Culture (c)/*Budaya

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil di kantor Dinas Pencatatn sipil pada tanggal 15 Agustus 2022 , beliau menyatakan bahwa:

> Budaya di kota Medan memiliki budaya timur yang ramah, sehingga ketika masyarakat datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil disambut dengan ramah, masyarakat merasa nyaman, tidak takut dan segan untuk meminta pelayanan administrasi. Disamping itu kami memiliki budaya kerja yang baik dengan komitmen pada jam atau waktu yang disediakan bagi pelayanan.

Hal ini seperti yang diutarakan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Medan yang penulis wawancarai pada tanggal 17 Oktober 2022 melalui saluran Telepon mangatakan bahwa

> Dalam memberikan pelayanan di warnai adat budaya setempat yaitu melayani dengan sapa, salam senyum disamping itu dibarengi dengan slogan yang dapat menetramkan hati masyarakat, seperti melayani sepenuh hati, tidak susuka hati, slogan tersebut perlahan dapat merubah budaya yang tidak baik dan secara perlahan dan pasti menanamkan karakter yang baik bagi pegawai dinas dan masyarakat yang datang .

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa faktor penentu dari luar organisasi yakni budaya adalah sebagai berikut:

a. Sambutan ramah dari pihak pegawai yang melakukan pelayanan
b. Budaya kerja yang mendukung dan berkomitmen pada jam pelayanan yang disediakan

4.2.3. Langkah-langkah Strategis yang perlu dilakukan dalam Peningkatan Pelayanan Akte kematian berbasis digital di Pemerintahan Kota Medan

Berdasarkan faktor-faktor penentu yang telah diuraikan di atas, maka berdasarkan hasil observasi, studi dokumentasi, hasil wawancara dari berbagai narasumber dan tinjauan literatur maka dapat disimpulkan langkah-langkah strategis yang dapat di lakukan untuk peningkatan pelayanan akte kematian berbasis digital adalah sebagai berikut:

Suradinata menjelaskan bahwa : analisis tata kelola pemerintahan yang baik tidak hanya menggunakan analisis SWOT melainkan juga bagi Indonesia menurut saya dapat menggunakan anlisis ASOCA yaitu

kepanjangan dari: *ability* (kemampuan), *strength* (kekuatan), *oppurtunities* (peluang), *culture* (budaya), dan *agility* (kecerdasan). Analisis ASOCA menambahkan unsur *culture* (budaya) dan *agility* (kecerdasan) sebagai unsur yang penting dalam menemukan strategi pemecahan masalah, pengambilan putusan, dan dapat dikembangkan dalam mengikuti perubahan, perkembangan zaman, dan kebutuhan.

4.2.4. Matrik Analisa ASOCA

Matriks analisis ASOCA yang cocok dengan dinas Kependudukan Dan Pencatatn Sipil di Pemerintahan kota Medan. Berikut adalah matriks analisa:

Tabel 4.1

Matriks Analisis ASOCA

FAKTOR INTERNAL / FAKTOR EKSTERNAL	ABILITY (KEMAMPUAN)	STENGTHS (KEKUATAN)	AGILITY (KECERDASAN)
	a. Mempersiapkan Server yang kuat b. menyediakan sumber daya manusia yang kompeten di bidang IT yaitu menyediakan 4 orang tenaga ahli yang mengurus jaringan, server, dan sebagainya juga menyediakan 3 orang ahli administrator Data Base (ADB) dari pusat. c. Mengikutkan ahli administrator Data Bas(ADB) untuk mengikuti pelatihan dari pusat d. mempersiapkan operator operator ditingkat kecamatan dan kelurahan serta pelatihan operator di tingkat kecamatan dan kelurahan	a. Terdapatnya produk hukum yang menjadi Landasan Pelaksanaan peningkatan pelayanan akte kematian berbasis digital yaitu Peraturan Wali Kota Medan Nomor 31 tahun. 2021 tentang Penyelenggaraan Satu Data Kota Medan. b. terdapatnya anjungan anjungan pelayanan di empat titik kota Medan c. menyiapkan operator di kelurahan dan jumlahnya baru 80 operator, dan 2 operator di kecamatan, operator tersebut dipersiapkan dengan merekrut lulusan computer	a. sosialisasi berupa pelatihan yang diselenggarakan oleh kementrian Dalam negri secara zoom meeting dengan tajuk Dukcapil Belajar, yang mana pendidikan dan pelatihan itu diselenggarakan seindonesia. b. menyiapkan operator di kelurahan dan jumlahnya baru 80 operator, dan 2 operator di kecamatan, operator tersebut dipersiapkan dengan merekrut lulusan komputer
OPPORTUNITIES (PELUANG) a. Mengadakan Kerjasama dengan Diskomimpo serta 14 dinas lainnya diantaranya Rumah Sakit b. Sarana dan Prasarana Jaringan Internet Yang Sudah Terbangun di Dinas Kominfo c. Aplikasi Sibisa merupakan aplikasi yang murah, mudah dan cepat bagi masyarakat sehingga dapat membantu	**Strategi AbO** a. Memanfaatkan program yang diadakan oleh pusat seperti program kegiatan pendidikan dan pelatihan berbasisi IT b. Meningkatkan kualitas SDM dengan bekerjasama dengan badan Diklat depatremen Dalam Negeri untuk pelatihan serta TOT untuk Programer yang bertugas melatih Operator yang ada di kelurahan	**Strategi SO** a. Meningkatkan peran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil sebagai sebagai dinas yang memberikan pelayanan yang maksimal b. Meningkatkan peran Programer,Operator dan ahli administrator Data Base (ADB) dari pusat.. c. Melakukan koordinasi dengan dinas yang terkait seperti Diskomimpo serta 14	**Strategi AgO** a. Memaksimalkan kemampuan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil dengan melaksanakan kerja sama dengan dinas lain yang kompeten di bidang pelayanan elektoniik yaitu diskomimpo untuk meningkatkan pelayanan akte kematian berbasis digital. b. Memaksimalkan kemampuan dinas dukcapil dalam membangun komitmen dalam memberikan jam

masyarakat yang membutuhkan pelayanan		dinas lainnya seperti dinas kesehatan, rumah sakit , dinas sosial dan sebagainya	layanan kepada masyarakat
CULTURE (BUDAYA) a. Sambutan ramah dari pihak pegawai yang melakukan pelayanan b. Budaya kerja yang mendukung dan berkomitmen pada jam pelayanan yang disediakan c. Penerapan karakter yang baik dengan slogan slogan yang secara perlahan dan pasti menanamkan karakter yang baik bagi pegawai dinas dan masyarakat yang datang .	**Strategi AbC** a. Membuat slogan slogan yang dapat memberikan penanaman karakter yang baik bagi pegawai layanan dan masyarakat b. Menjaga budaya setempat saling menghargai c. Penyiapan kualitas Pelayanan atau pegawai dengan cara dikutkan diklat berbasis teknologi .	**Strategi SC** a. Meningkatkan Pelayanan akte kematian berbaisi digital dengan menerapakan Peraturan yang berlaku serta prosedur atau tahapan tahapan yang berlaku yaitu melalui tahapan regsitrasi, verivikasi dan approval . b. Mengoptimalkan kegiatan-kegiatan Pelayanan di warnai budaya yang bai sesuai adat setempat c. Penerapan budaya kerja yang baik, disiplin, dan berkomitmen pada jam layanan yang ditentukan yaitu dari jam 08 pagi sampai jam 5 sore dan pada jam 5 sore sampai jam 8 malam	**Strategi Agc** a. Memaksimalkan kecerdasan yang dimiliki sdm, dan tenaga ahli di di bidang teknologi.. b. Memaksimalkan kecerdasan Tenaga ahli Administrasi Data Base dari pusat untuk melatih para operator yang ditugaskan di kelurahan dan kecamatan c. Memaksimalkan kegiatan pelatihan bagi operator guna menciptakan operator yang handal di bidang pelayanan digital meskipun bukan lulusan komunikasi

Sumber : Suradinata.[1]

Memperhatikan fenomena permasalahan yang terjadi di lokasi penelitian terkait Strategi peningkatan Pelayanan akte kematian berbasis digital di dinas Kependudukan Dan Pencatatn Sipil kota Medan , maka faktor penentu dapat diinventarisasi ke dalam bentuk Kemampuan *(ability),* kekuatan *(strength)*, kecerdasan *(agility),* peluang *(opportunity)* dan Budaya*(culture)* yang telah dirumuskan Peneliti berdasarkan hasil observasi, dokumentasi dan wawancara terhadap informan.

Berdasarkan identifikasi faktor eksternal dan internal di atas dengan menggunakan analisis ASOCA dihasilkan 16 (enam belas) langkah strategis yang mungkin dapat dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencattan Sipil untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam peningkatan pelayanan akte

[1]Ibid, Hal. 20

kematian berbasis digital . enam belas langkah strategis yang dihasilkan dari analisis ASOCA di atas dapat dilihat sebagai berikut :

1. **Strategi AbO *(Ability x Opportunities)***

Strategi AbO *(Ability x Opportunities)*strategiyang menggunakan kemampuan untuk memanfaatkan peluang., dengan hasil analisis sebagai berikut :

a. Mempersiapkan Server yang kuat
b. menyediakan sumber daya manusia yang kompeten di bidang IT yaitu menyediakan 4 orang tenaga ahli yang mengurus jaringan, server, dan sebagainya juga menyediakan 3 orang ahli administrator Data Base (ADB) dari pusat.
c. Mengirim ahli administrator Data Base (ADB) untuk mengikuti pelatihan dari pusat
d. mempersiapkan operator operator ditingkat kecamatan dan kelurahan serta pelatihan operator di tingkat kecamatan dan kelurahan

2. **Strategi SO *(Strength x Opportunities)***

StrategiSO *(Strength x Opportunities)* merupakan strategi yang menggunakan ketangguhan untuk memanfaatkan peluang.Berdasarkan hasil analisis ASOCA, diperoleh strategi SO sebagai berikut :

a. Meningkatkan peran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil sebagai sebagai dinas yang memberikan pelayanan yang maksimal
b. Meningkatkan peran Programer,Operator dan ahli administrator Data Base (ADB) dari pusat..

c. Melakukan koordinasi dengan dinas yang terkait seperti Diskomimpo serta 14 dinas lainnya seperti dinas kesehatan, rumah sakit , dinas sosial dan sebagainya

3. **Strategi AgO*(Agility x Opportunities)***

Strategi AgO*(Agility x Opportunities)*merupakan strategi yang menggunakan kecerdasan untuk memanfaatkan peluang. Berdasarkan hasil analisis ASOCA, diperoleh strategiAgO sebagai berikut :

a. Memaksimalkan kemampuan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil dengan melaksanakan kerja sama deengan dinas lain yang kompeten di bidang pelayanan elektoniik yaitu diskomimpo untuk meningkatkan pelayanan akte kematian berbasis digital.
b. Memaksimalkan kemampuan dinas dukcapil dalam membangun komitmen dalam memberikan jam layanan kepada masyarakat

4. **Strategi AbC*(Ability x Culture)***

StrategiAbC*(Ability x Culture)* merupakan strategi yang menggunakan kemampuan untuk memanfaatkan budaya. Berdasarkan hasil analisis ASOCA, diperoleh strategi AbC sebagai berikut:

a. Membuat slogan slogan yang dapat memberikan penanaman karakter yang baik bagi pegawai layanan dan masyarakat
b. Menjaga budaya setempat perbedaan dengan penanaman nilai-nilai karakter yang baik
c. Penyiapan kualitas Pelayanan atau pegawai dengan cara dikutkan diklat berbasis teknologi

5. Strategi SC*(Strenghts x Culture)*

StrategiSC*(Strenghts x Culture)*merupakan strategi yang menggunakan ketangguhan untuk memanfaatkan budaya. Berdasarkan hasil analisis ASOCA, diperoleh strategi SC sebagai berikut :

a. Meningkatkan Pelayanan akte kematian berbaisi digital dengan menerapkan Peraturan yang berlaku serta prosedur atau tahapan tahapan yang berlaku yaitu melalui tahapan regsitrasi, verivikasi dan approval .
b. Mengoptimalkan kegiatan-kegiatan Pelayanan di warnai budaya yang baik sesuai adat setempat
c. Penerapan budaya kerja yang baik, disiplin, dan berkomitmen pada jam layanan yang ditentukan yaitu dari jam 08 pagi sampai jam 5 sore dan pada jam 5 sore sampai jam 8 malam

6. Strategi AgC*(Agility x Culture)*

StrategiAgC*(Agility x Culture)* merupakan strategi yang menggunakan kecerdasan untuk memanfaatkan budaya. Berdasarkan hasil analisis ASOCA, diperoleh strategi AgC sebagai berikut :

a. Memaksimalkan kecerdasan yang dimiliki sdm, dan tenaga ahli di di bidang teknologi..
b. Memaksimalkan kecerdasan Tenaga ahli Administrasi Data Base dari pusat untuk melatih para operator yang ditugaskan di kelurahan dan kecamatan
c. Memaksimalkan kegiatan pelatihan bagi operator guna menciptakan operator yang handal di bidang pelayanan digital meskipun bukan lulusan komunikasi

Dengan adanya strategi- strategi tersebut di atas maka akan tercipta kulaitas pelayanan yang memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan kini sangat dibutuhkan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Dengan adanya kualitas, berarti perusahaan harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun demikian meskipun definisi ini berorientasi pada

konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen. Dengan kata lain, dalam menetapkan kualitas pelayanan, perusahaan harus mempertimbangkan selain untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan, juga harus melihat tersedianya sumberdaya yang memadai dalam organisasi. . (Zeithaml : 2011).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada BAB IV kiranya dapat penulis simpulkan hasil penelitian ini sebagai berikut:

a. Pelayanan Akte Kematian berbasis digital di Kota Medan

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang telah dirangkum, serta data-data yang telah didapat maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Pelayanan Akte Kematian Berbasis digital melalui aplikasi SIBISA di Kota Medan belum maksimal dikarena kan salah satunya kekurangan sumber daya mansuai yang melek tehnologi. Aplikasi SIBISA ini meskipun sudah liris dari tahun 2019 dikarenakan adanya pandemic covid 19 sehingga apilkasi tersebut tidak begitu aktif karena kondisi pemerintah pada saat pandemic covid 19 lebih focus kepada penanganan masyarakat yang terkena dampak covid 19, sehingga aplikasi tersebut tidak banyak digunakan . disamping itu aplikasi tersebut belum terkenal secara luas sampai saat ini yaitu tahun 2021 karena kurang sosialisasi kepada masyarakat disamping itu banyak masyarakat yang kurang faham terhadap aplikasi tersebut. Kalaupun faham mereka ada yang mengalami kesulitan dalam menjalankan aplikasi tersebut juga benyaknya syarat yang harus dipenuhi yaitu, keterangan sebagai istri berdasarkan KK, surat nikah, surat keterangan kematian dari kelurahan, photo suami Istri, dan

harus ada keterangan saksi sebanyak 2 saksi. Namun meskipun demikian aplikasi ini baru berjalan lagi pada tahun 2022.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan Akte Kematian Berbasis Digital di Kota Medan.

Adapun Faktor-faktor yang mempengaruhi kualiitas Pelayanan Akte Kematian Berbasis Digital di Kota Medan yaitu expected service (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima). Zeithaml (2011:17), selanjutnya mengemukakan bahwa indikator kualitas layanan publik terletak pada lima dimensi, sebagai berikut:

a. segi Bukti fisik (tangibles);
b. Reliabilitas (reliability);
c. Daya tanggap (responsiveness);
d. Jaminan (assurance); dan
e. Empati (emphaty).

1. Bukti fisik (tangibles);

Dari segi bukti fisik proses go digital melalui aplikasi SIBISA digulirkan pada tahun 2019 namun belum disosialisasikan kepada masyarakat secara maksimal , dikarenakan pandemic covid 19. Meskipun demikian pemerintah kota medan berusaha menyediakan perangkat dan server yang kuat untuk berjalannya aplikasi SIBISA dan menyediakan sumber Daya Manusia dengan merekrut Tim IT yang belatarbelakang pendidikan komunikasi

berjumlah 3 orang untuk dipekerjaakn di pusat sebagai operator yang kemudian mendidik dan melatih para operator yang ada di tiap kelurahan dengan materi komunikasi yang berkaitan dengan aplikasi SIBISA .

2. Realiabilitas .

Dari segi Realibilitas Pemerintah kota medan berupaya menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali dengan meningkatkan pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil khsusunya Pelayanan kematian melalui digital . Adapun media yang digunakannya melalui media medsos yaitu melalui WA 081362387372, web site : disdukcapil.pemkotmedan.go.id dan FB :disduk Capil (Pemko Medan)

3. Daya tanggap (Responsiveness)

Dari segi Responsiveness pemerintah kota medan berusaha meningkatkan pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil khsususnya Pelayanan kematian melalui digital dengan melalui tahapan tahapan yang ada dalam aplikasi tersebut. Adapun tahapan yang ada dalam aplikasi SIBISA tersebut adalah melalui registrasi, verivikasi , approvel, dan penerbitan akte kematian.

4. Jaminan (Assurance),

Dari segi Jaminan (Assurance) Dalam rangka menumbuhkan kepercapayaan masyarakat akan pengetahuan , kesopan dan kemampuan karyawan dalam melakukan pelayanan maka pemerintah kota Medan berusaha meningkatkan pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil khsusunya Pelayanan kematian melalui digital dengan menyediakan karyawan atau SDM yang memiliki memampuan di bidang IT dan mumpuni dibidangnya sehingga dapat memberikan pelayanan secara maksimal

5. Empati

Dari segi empati Pemerintah Kota medan dalam rangkat meningkatkan pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil khsusunya Pelayanan kematian melalui digital berusaha melakukan sikap Empati (Empathy), yaitu pemerintah kota Medan memahami masalah masyarakatnya dan bertindak demi kepentingan masyarakat serta memberikan perhatian personal kepada para masyarakat dan memiliki jam operasi yang nyaman untuk melayani mereka .

c. Strategi Peningkatan Pelayanan Akte Kematian Berbasis Digital di Kota Medan

Dalam mendeskripsikan atrtegi peningkatan pelayanan akte kematian berbasis disgitla di Kota Medan, peneliti menganilsanya dengan analisis ASOCA. Pelaksanaan peningkatan Pelayanan kematian melalui digital di

dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Medan tentunya mengalami kendala dan permasalahan, permasalahan-permasalahan tersebut bukan hanya permasalahan teknis, tetapi juga permasalahan non teknis yang ditemui oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Medan selaku penyelenggara pelayanan digital Berdasarkan hasil obsrvasi, studi dokumentasi, dan hasil wawancara yang didapatkan penulis dari berbagai informan maka dapat diuraikan sebagai berikut :

1. *Ability (Ab)* / Kemampuan

Berdasarkan hasil wawancara dari berbagai nara sumber dapat disimpulkan bahwa kemampuan *(ability)* yang dimiliki pemerintah Kota Medan dalam menjalankan aplikasi SIBISA adalah :

a. Mempersiapkan Server yang kuat
b. menyediakan sumber daya manusia yang kompeten di bidang IT , yaitu menyediakan 4 orang tenaga ahli yang mengurus jaringan, server, dan sebagainya juga menyediakan 3 orang ahli administrator Data Base (ADB) dari pusat.
c. Mengikutkan ahli administrator Data Base (ADB) untuk mengikuti pelatihan

2. *Strenghts (S)* / Kekuatan

Pemerintah kota Medan dengan peningkatan pelayanan akte kematian berbasis digital. Harus memiliki kekuatan agar berjalan dengan

baik . Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa faktor penentu berupa kekuatan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kota medan adalah sebagai berikut:

a. terdapatnya produk hukum yang menjadi Landasan Pelaksanaan peningkatan pelayanan akte kematian berbasis digital yaitu Peraturan Wali Kota Medan Nomor 31 tahun. 2021 tentang Penyelenggaraan Satu Data Kota Medan.
b. terdapatnya anjungan anjungan pelayanan di empat titik kota Medan

3. *Agility (Ag)* / Kecerdasan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa faktor penentu berupa agility/ kecerdasan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kota medan adalah sebagai berikut:

a. sosialisasi berupa pelatihan yang diselenggarakan oleh kementrian Dalam negri secara zoom meeting dengan tajuk Dukcapil Belajar, yang mana pendidikan dan pelatihan itu diselenggarakan seindonesia.

b. menyiapkan operator di kelurahan dan jumlahnya baru 80 operator, dan 2 operator di kecamatan, operator tersebut dipersiapkan dengan merekrut lulusan computer

4. *Opportunities*(O)/Peluang

Selanjutnya Berdasarkan pengamatan penulis dari data yang ditemukan dilapangan bahwa kekuatan lain yang menjadi penunjang terlaksananya aplikasi SIBISA adalah Sarana dan Prasarana Jaringan Internet Yang Sudah Terbangun di Dinas Kominfo Yaitu Diantaranya :

a. Sudah tersedianya jaringan internet untuk Data Center Pemko Medan dengan dua provider masing-masing 200 MBPS yang bertindak sebagai jaringan utama dan backup untuk akses server-server yang ada di Pemko Medan
b. Sudah terbangunnya jaringan internet di seluruh Kelurahan @ 3 MBPS, Kecamatan @ 5 MBPS dan OPD 2 @ 5 MBPS Pemko Medan yang dapat diakses melalui jaringan wifi maupun kabel, dan sudah terpasang router untuk monitoring jaringan di kelurahan, Kecamatan dan OPD tersebut.
c. Sudah terbangunnya Jaringan Internet untuk Command Center Pemko Medan 100 MBPS.
d. Sudah tersedianya Jaringan Internet di Kantor Sekretariat Pemko Medan 200 MBPS yang disalurkan ke bagian bagian yang ada di lingkungan kantor tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dari berbagai narasumber dapat disimpulkan peluang yang dimiliki Dinas Kependudukan Dan pencatatan Sipil Kota Medan yang merupakan faktor penentu dari luar organisasi adalah sebagai berikut:

a. Kerjasama dengan Diskomimpo serta 14 dinas lainnya diantaranya Rumah Sakit , dinas kesehatan, dinas social dan sebagainya
b. Sarana dan Prasarana Jaringan Internet Yang Sudah Terbangun di Dinas Kominfo
c. Aplikasi Sibisa merupakan aplikasi yang murah, mudah dan cepat bagi masyarakat sehingga dapat membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan

5. *Culture (c)*/Budaya

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa faktor penentu dari luar organisasi yakni budaya adalah sebagai berikut:

a. Sambutan ramah dari pihak pegawai yang melakukan pelayanan
b. Budaya kerja yang mendukung dan berkomitmen pada jam pelayanan yang disediakan

a. Langkah-langkah Strategis yang perlu dilakukan dalam Peningkakan Pelayanan Akte akematian berbasis digital di Pemerintahan Kota Medan

Berdasarkan faktor-faktor penentu yang telah diuraikan di atas, maka berdasarkan hasil observasi, studi dokumentasi, hasil wawancara dari berbagai narasumber dan tinjauan literatur maka dapat disimpulkan langkah-langkah strategis yang dapat di lakukan untuk peningkatan pelayanan akte kematian berbasis digital adalah sebagai berikut:

Matriks analisis ASOCA yang cocok dengan dinas Kependudukan Dan Pencatatn Sipil di Pemerintahan kota Medan. Berikut adalah matriks analisa:

Tabel 4.1

Matriks Analisis ASOCA

FAKTOR INTERNAL FAKTOR EKSTERNAL	ABILITY (KEMAMPUAN) a. Mempersiapkan Server yang kuat b. menyediakan sumber daya manusia yang kompeten di bidang IT yaitu menyediakan 4 orang tenaga ahli yang mengurus jaringan, server, dan sebagainya juga menyediakan 3 orang ahli administrator Data Base (ADB) dari pusat. c. Mengikutkan ahli administrator Data Bas(ADB) untuk mengikuti pelatihan dari pusat d. mempersiapkan operator operator ditingkat kecamatan dan kelurahan serta pelatihan operator di tingkat kecamatan dan kelurahan	STENGTHS (KEKUATAN) a. Terdapatnya produk hukum yang menjadi Landasan Pelaksanaan peningkatan pelayanan akte kematian berbasis digital yaitu Peraturan Wali Kota Medan Nomor 31 tahun. 2021 tentang Penyelenggaraan Satu Data Kota Medan. b. terdapatnya anjungan anjungan pelayanan di empat titik kota Medan c. menyiapkan operator di kelurahan dan jumlahnya baru 80 operator, dan 2operator di kecamatan, operator tersebut dipersiapkan dengan merekrut lulusan komputer	AGILITY (KECERDASAN) a. sosialisasi berupa pelatihan yang diselenggarakan oleh kementrian Dalam negri secara zoom meeting dengan tajuk Dukcapil Belajar, yang mana pendidikan dan pelatihan itu diselenggarakan seindonesia. b. menyiapkan operator di kelurahan dan jumlahnya baru 80 operator, dan 2 operator di kecamatan, operator tersebut dipersiapkan dengan merekrut lulusan komputer
OPPORTUNITIES	Strategi AbO	Strategi SO	Strategi AgO

(PELUANG) a. Mengadakan Kerjasama dengan Diskomimpo serta 14 dinas lainnya diantaranya Rumah Sakit b. Sarana dan Prasarana Jaringan Internet Yang Sudah Terbangun di Dinas Kominfo c. Aplikasi Sibisa merupakan aplikasi yang murah, mudah dan cepat bagi masyarakat sehingga dapat membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan	a. Memanfaatkan program yang diadakan oleh pusat seperti program kegiatan pendidikan dan pelatihan berbasisi IT b. Meningkatkan kualitas SDM dengan bekerjasama dengan badan Diklat depatremen Dalam Negeri untuk pelatihan serta TOT untuk Programer yang bertugas melatih Operator yang ada di kelurahan	a. Meningkatkan peran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil sebagai sebagai dinas yang memberikan pelayanan yang maksimal b. Meningkatkan peran Programer,Operator dan ahli administrator Data Base (ADB) dari pusat.. c. Melakukan koordinasi dengan dinas yang terkait seperti Diskomimpo serta 14 dinas lainnya seperti dinas kesehatan, rumah sakit , dinas sosial dan sebagainya	a. Memaksimalkan kemampuan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil dengan melaksanakan kerja sama dengan dinas lain yang kompeten di bidang pelayanan elektoniik yaitu diskomimpo untuk meningkatkan pelayanan akte kematian berbasis digital. b. Memaksimalkan kemampuan dinas dukcapil dalam membangun komitmen dalam memberikan jam layanan kepada masyarakat
CULTURE (BUDAYA) a. Sambutan ramah dari pihak pegawai yang melakukan pelayanan b. Budaya kerja yang mendukung dan berkomitmen pada jam pelayanan yang Disediakan	**Strategi AbC** a. Membuat slogan slogan yang dapat memberikan penanaman karakter yang baik bagi pegawai layanan dan masyarakat b. Menjaga budaya setempat saling menghargai c. Penyiapan kualitas Pelayanan atau pegawai dengan cara	**Strategi SC** a. Meningkatkan Pelayanan akte kematian berbaisi digital dengan menerapakan Peraturan yang berlaku serta prosedur atau tahapan tahapan yang	**Strategi Agc** a. Memaksimalkan kecerdasan yang dimiliki sdm, dan tenaga ahli di di bidang teknologi.. b. Memaksimalkan kecerdasan Tenaga ahli Administrasi Data Base dari pusat untuk melatih para operator yang

c. Penerapan karakter yang baik dengan slogan slogan yang secara perlahan dan pasti menanamkan karakter yang baik bagi pegawai dinas dan masyarakat yang datang .	dikutkan diklat berbasis teknologi .	berlaku yaitu melalui tahapan regsitrasi, verivikasi dan approval . b. Mengoptimalkan kegiatan-kegiatan Pelayanan di warnai budaya yang bai sesuai adat setempat c. Penerapan budaya kerja yang baik, disiplin, dan berkomitmen pada jam layanan yang ditentukan yaitu dari jam 08 pagi sampai jam 5 sore dan pada jam 5 sore sampai jam 8 malam	ditugaskan di kelurahan dan kecamatan c. Memaksimalkan kegiatan pelatihan bagi operator guna menciptakan operator yang handal di bidang pelayanan digital meskipun bukan lulusan komunikasi

Sumber : Suradinata.[1]

Memperhatikan fenomena permasalahan yang terjadi di lokasi penelitian terkait Strategi peningkatan Pelayanan akte kematian berbasis digital di dinas Kependudukan Dan Pencatatn Sipil kota Medan , maka faktor penentu dapat diinventarisasi ke dalam bentuk Kemampuan *(ability),* kekuatan *(strength)*, kecerdasan *(agility),* peluang *(opportunity)* dan Budaya*(culture)*

[1]Ibid, Hal. 20

yang telah dirumuskan Peneliti berdasarkan hasil observasi, dokumentasi dan wawancara terhadap informan.

5.2. Saran

Berdasarkan identifikasi faktor eksternal dan internal di atas dengan menggunakan analisis ASOCA dihasilkan 16 (enam belas) langkah strategis sebagai rekomendasi dari peneliti dan mungkin dapat dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencattan Sipil untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam peningkatan pelayanan akte kematian berbasis digital . enam belas langkah strategis yang dihasilkan dari analisis ASOCA di atas dapat dilihat sebagai berikut :

a. Mempersiapkan Server yang kuat
b. menyediakan sumber daya manusia yang kompeten di bidang IT yaitu menyediakan 4 orang tenaga ahli yang mengurus jaringan, server, dan sebagainya juga menyediakan 3 orang ahli administrator Data Base (ADB) dari pusat.
c. Mengirim ahli administrator Data Base (ADB) untuk mengikuti pelatihan dari pusat
d. mempersiapkan operator operator ditingkat kecamatan dan kelurahan serta pelatihan operator di tingkat kecamatan dan kelurahan
e. Meningkatkan peran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil sebagai sebagai dinas yang memberikan pelayanan yang maksimal

f. Meningkatkan peran Programer,Operator dan ahli administrator Data Base (ADB) dari pusat..
g. Melakukan koordinasi dengan dinas yang terkait seperti Diskomimpo serta 14 dinas lainnya seperti dinas kesehatan, rumah sakit , dinas sosial dan sebagainya
h. Memaksimalkan kemampuan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil dengan melaksanakan kerja sama deengan dinas lain yang kompeten di bidang pelayanan elektoniik yaitu diskomimpo untuk meningkatkan pelayanan akte kematian berbasis digital.
i. Memaksimalkan kemampuan dinas dukcapil dalam membangun komitmen dalam memberikan jam layanan kepada masyarakat
j. Membuat slogan slogan yang dapat memberikan penanaman karakter yang baik bagi pegawai layanan dan masyarakat
k. Menjaga budaya setempat perbedaan dengan penanaman nilai-nilai karakter yang baik Penyiapan kualitas Pelayanan atau pegawai dengan cara dikutkan diklat berbasis teknologi
l. Meningkatkan Pelayanan akte kematian berbaisi digital dengan menerapkan Peraturan yang berlaku serta prosedur atau tahapan tahapan yang berlaku yaitu melalui tahapan regsitrasi, verivikasi dan approval .
m. Mengoptimalkan kegiatan-kegiatan Pelayanan di warnai budaya yang baik sesuai adat setempat

n. Penerapan budaya kerja yang baik, disiplin, dan berkomitmen pada jam layanan yang ditentukan yaitu dari jam 08 pagi sampai jam 5 sore dan pada jam 5 sore sampai jam 8 malam
o. Memaksimalkan kecerdasan yang dimiliki sdm, dan tenaga ahli di di bidang teknologi.
p. Memaksimalkan kecerdasan Tenaga ahli Administrasi Data Base dari pusat untuk melatih para operator yang ditugaskan di kelurahan dan kecamatan
q. Memaksimalkan kegiatan pelatihan bagi operator guna menciptakan operator yang handal di bidang pelayanan digital meskipun bukan lulusan komunikasi

DAFTAR PUSTAKA

Abdurrahman, Nazmi. 2020. “Disdukcapil Kota Bandung Akui Aplikasi Online Layanan Kependudukan Masih Belum Efektif.” Tribun Jabar.

Andika, 2016. Mobile Government Pencegah Dini Penyimpangan ASN. https://jurnal.bkn.go.id ›

Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Elex Media Komputindo,2004),

Alshomrani, Saleh. “A Comparative Study on United Nations e-Government Indicators

Between Saudi Arabia and USA”. Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences, 3(3), 2012, hal. 411-420

BRyson, John M. *Perencanaan Strategi Bagi Organisasi Sosial* , Pustaka Pelajar, Jogjakarta, 2008.

Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen Dan Pelayan Prima*, Yogyakarta : Gava Media ,2014 hal 135

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction* Edisi 3 (Yogyakarta: Andi, 2011),

Fandy Tjiptono, Service Management: *Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi, 2008), 58 hal 11

Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.

Eko Indrajit, Electronic Government : Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi, APTIKOM, 2006

Irawan Suntoro dan Hasan Hariri, *Kebijakan Publik*,Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015,

Ilham, Muhammad. *Manajemen Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan Kepamongprajaan*, C.V. Indra Prahasta, Bandung , 2008 ,

Jhon W.Creswell,*Research Design Pendekatan Kualitatif, dan Kuantitatif*, dan Mixed, Edisi 3 Yogyakarta, Pustaka Pelajar, hal 266).

Kushchu, I, 2007, Mobile Government: An-Emerging Direction in E-Government.

Lallana, E. 2008. eGovernment for Development, M-Government Definitions and Models. www.egov4dev.org/mgovdefn.htm

Laksana,Fajar.2018. Manajemen Pemasaran.Yogyakarta: Graha Ilmu

Mukarom, Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik (*Bandung:Pustaka Setia, 2015)

Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010)

Nindya Alvina K, Dyah Lituhayu, *Implementasi Program Pencatatan Akta Kematian D*i

Dinas Kependudukan Dan Catatan SipiL

Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*: Konsepsi dan Aplikasi (Jakarta: PT RajaGrafindo, 2007), 279.

Sinambella, Lijan Poltak. 2008.Reformasi Pelayanan Publik.Jakarta : Bumi Aksara

Sugiyono *Metode Penelitian Kualitatif &Kuantitatif R&D* Bandung, Alfabeta, 2010-2019

Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif &Kuantitatif R&D Bandung*, Alfabeta, 2010-2019

Suradinata E, *Analisis Kepemimpinan Strategi Pengambilan Keputusan ASOCA Alqaprint Jatinangor 2013*

Solihah, Ratnia. *Modul Pengantar Ilmu Pemerintahan,* Perpustakaan digital Universitas Terbuka *2019*

Uber Silalahi, *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif* , Refika Aditama , Bandung 2015

Wahyudi Kumorotomo dan Subando A. Margono, *Sistem Informasi Manajemen Dalam Organisasi-Organisasi Publik***,** Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada, 1994 hal 110.

Widodo, Nurjati. 2016. Pengembangan e-Government di Pemerintahan Daerah Dalam Rangka Mewujudkan Smart City (Studi diPemerintah Daerah Kota Malang). Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Vol. 2, No. 4, hal: 227-235.

Zeithaml, V. A. (2011). Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 21(3)

Peraturan-Peraturan

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 25 Tahun 2011 tentang pedoman pengkajian, pengembangan dan pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Kependudukan Secara Daring.

Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia, Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos.

Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

Web site

Hershey PA: IGI Publishing.

https://rinoan.staff.uns.ac.id/2008/09/28/model-pelayanan-publik-menggunakan-m-government/

Malhotra 2007 https://lib.ui.ac.id/file?file=digital%2F127093-6665-Pengaruh+persepsi-Metodologi.pdf

LAMPIRAN – LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

Informan :

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara disebut informan 1 kode informan I_1.
2. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan disebut informan 2 kode informan I_2.
3. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika disebut informan 4 kode informan I_4.
4. ASN yang bertugas melayani akte kematian disebut informan 5 kode informan I_5
5. Masyarakat disebut informan 6 kode informan I_6.

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara

a) Bagimana program yang sudah dilaksanakan dengan Layanan Dokumen Kependudukan Berbasis Digital?

b) Apakah Kebijakan dalam penerbitan Akta Kematian sudah sesuai dengan tujuan pelaksanaan pelayanan?

c) Bagaimana kualitas penunjang sarana dan prasarana dalam penerbitan Akta Kematian berbasis digital?
d) Bagaimana kompetensi dan kinerja SDM dalam melaksanakan pelayanan dokumen kependudukan berbasis digital??
e) Apakah anggaran dalam penerbitan Akta Kematian sudah sesuai dengan tujuan pelaksanaan pelayanan berbasis digital?
f) Apakah capaian kerja dalam penerbitan Akta Kematian berbasis digital sudah sesuai?
g) Apa saja yang menjadi faktor kendala pelayanan dokumen kependudukan berbasis digital dalam kepemilikan Akta Kematian?
h) Apakah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bekerja sama dengan instansi lainnya dalam pelayanan dokumen kependudukan berbasis digital?
i) Apa saja faktor yang mendukung penyelenggaraan dokumen kependudukan berbasis digital?
j) Apa saja factor yang menghambat penyelenggaraan dokumen kependudukan berbasis digital?
k) Program-program apa saja yang telah dirumuskan untuk mendorong layana dokumen kependudukan berbasis digital?
l) Apa saja strategi yang telah dilakukan dalam peningkatan pelayanan akte kematian berbasis digital

2. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan?

a) Bagimana program yang sudah dilaksanakan dengan Layanan Dokumen Kependudukan Berbasis Digital?

b) Apakah Kebijakan dalam penerbitan Akta Kematian sudah sesuai dengan tujuan pelaksanaan pelayanan?

c) Bagaimana kualitas penunjang sarana dan prasarana dalam penerbitan Akta Kematian berbasis digital?

d) Bagaimana kompetensi dan kinerja SDM dalam melaksanakan pelayanan dokumen kependudukan berbasis digital??

e) Apakah anggaran dalam penerbitan Akta Kematian sudah sesuai dengan tujuan pelaksanaan pelayanan berbasis digital?

f) Apakah capaian kerja dalam penerbitan Akta Kematian berbasis digital sudah sesuai?

g) Apa saja yang menjadi faktor kendala pelayanan dokumen kependudukan berbasis digital dalam kepemilikan Akta Kematian?

h) Apakah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bekerja sama dengan instansi lainnya dalam pelayanan dokumen kependudukan berbasis digital?

i) Apa saja faktor yang mendukung penyelenggaraan dokumen kependudukan berbasis digital?

j) Apa saja factor yang menghambat penyelenggaraan dokumen kependudukan berbasis digital?

k) Program-program apa saja yang telah dirumuskan untuk mendorong layanan dokumen kependudukan berbasis digital?

l) Apa saja strategi yang telah dilakukan dalam peningkatan pelayanan akte kematian berbasis digital di Kota Medan

3. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi dan Kota Medan

a) Bagaimana penyediaan sarana dan prasarana sebagai penunjang digitalisasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Provinsi Sumatera Utara dan Kota Medan.

b) Apa saja kendala dalam mewujudkan program layanan berbasis digital

c) Apa saja peluang dalam mewujudkan program layanan berbasis digital

d) Apa saja faktor yang mendukung dalam mewujudkan mewujudkan program layanan berbasis digital

e) Apa saja strategi yang telah di lakukan dalam mewujudkan program layanan berbasis digital

4. **ASN yang bertugas melayani akte kematian disebut informan.**

a) Bagaimana pendapat bapak/ibu terkait layanan dokumen kependudukan berbasis digital secara umum? Bagaimana dengan layanan akte kematian berbasis digital.

b) Bagaimana kualitas sarana prasarana pendukung layanan dokumen kependudukan berbasis digital?

c) Bagaimana peningkatan kualifikasi SDM terkait layanan dokumen kependudukan berbasis digital?

d) Apakah ada kesulitan dalam memberikan layanan dokumen kependudukan berbasis digital kepada masyarakat ?

e) Apa keuntungan/kelebihan dengan menggunakan layanan dokumen kependudukan berbasis digital?

f) Apa kendala yang sering muncul dalam memanfaatkan layanan dokumen kependudukan berbasis digital?

g) Apakah ada saran untuk peningkatan layanan dokumen kependudukan berbasis digital?

h) Apa saja strategi yang diperlukan untuk peningkatan layanana akte kematian berbasis digital?

5. **Masyarakat**

i) Bagaimana pendapat bapak terkait layanan dokumen kependudukan berbasis digital secara umum? Bagaimana dengan layanan akte kematian berbasis digital.

j) Bagaimana sikap/respon petugas kepada masyarakat dalam pelayanan dokumen kependudukan berbasis digital?

k) Dengan adanya pelayanan berbasis digital, apakah ada kesulitan dalam menggunakanya?

l) Apa keuntungan/kelebihan dengan menggunakan layanan dokumen kependudukan berbasis digital?

m) Apa kelemahan/kerugian dalam memanfaatkan layanan dokumen kependudukan berbasis digital?

n) Apakah ada saran untuk peningkatan layanan dokumen kependudukan berbasis digital?

o) Apa saja strategi yang diperlukan untuk peningkatan layanana akte kematian berbasis digital?

Penerimaan Tim Peneliti IPDN dilanjutkan wawancara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Penyerahan Cinderamata kepada
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Kondisi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Penerimaan Tim Peneliti IPDN dilanjutkan

Wawancara dengan masyarakat yang sedang mengurus Akta Kematian