

INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Studi Kasus Pada Pelayanan Akta Kematian Lempeng Gapit Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Madiun

Wyke Santika Dewi¹, Herwan Parwiyanto²

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret Surakarta

E-mail: wyke.santika15@student.uns.ac.id; herwan.herwan@yahoo.co.id

ABSTRAK

Akta kematian merupakan dokumen yang sangatlah penting bagi individu maupun negara karena kepemilikan akta kematian dapat digunakan untuk mengurus asuransi, pensiun, pengurusan warisan dan penetapan kejelasan status janda atau duda dalam KTP. Bagi negara akta juga penting sebagai data statistik negara. Rendahnya kesadaran masyarakat di Kota Madiun terkait kepemilikan akta kematian mendorong pemerintah Kota Madiun menciptakan sebuah inovasi pelayanan akta kematian yaitu Lempeng Gapit atau lebih dikenal dengan “Layanan Sehari Mengurus Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Petugas Antar Sampai di Tempat”. Penelitian ini bertujuan untuk memaparkan tentang atribut atau karakteristik pelaksanaan inovasi Lempeng Gapit di Kota Madiun menggunakan teori Rogers 2003 yang di dalamnya terdapat 5 dimensi yaitu Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan dicoba, dan Kemudahan diamati. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data pada penelitian ini terdiri dari sumber data primer yaitu beberapa orang informan dan sumber data sekunder berupa dokumen terkait dengan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara terstruktur dokumentasi. Teknik analisis data adalah analisis data interaktif yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, penarikan simpulan, dan verifikasi. Dalam menjaga keabsahan data penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya inovasi Lempeng Gapit mempermudah masyarakat untuk memperoleh akta kematian dan adanya inovasi Lempeng Gapit yang dilaksanakan di Kota Madiun dapat mengefisienkan waktu, tenaga dan biaya dalam pemberian pelayanan bidang administrasi kependudukan.

Kata Kunci: Inovasi sektor publik, akta kematian, inovasi Lempeng Gapit.

ABSTRACT

The death certificate is an important document for individuals and countries because ownership of a death certificate can be used for insurance, retirement, inheritance management and the determination of a widow or widower in the National Identity Card. For Countries, deeds are also important as the statistical. The lack of public awareness in Madiun regarding the ownership of a death certificate has prompted the Madiun City government to create an innovative death certificate service, namely “Lempeng Gapit”, or better known as “One-day Service for Managing Population Document and Civil Registration Officers who send it and get there”. This research aims to explain about the attributes or characteristics of “Lempeng Gapit” innovation in Madiun City using the Rogers 2003 theory which there are 5 dimensions, namely Relative Advantage, Suitability, Complexity, Possibility to Try, and Ease of Observation. The type of research is a qualitative descriptive research method. Sources of data in this study consisted of primary data sources, namely several informants and secondary data sources in the form of documents related to research. The data collection technique is structured documentation interviews. The data analysis technique is an interactive data analysis consisting of data reduction, data presentation, conclusions, and verification. In maintaining the validity of the research data, this study used source triangulation technique and triangulation methods. The results showed that the existence of “Lempeng Gapit” innovation made it easier for people to obtain a death certificate and “Lempeng Gapit” innovation in Madiun City can efficiently time, energy and costs in providing services of population administration.

Keywords: Public Sector Innovation, Death Certificate, Lempeng Gapit Innovation.

PENDAHULUAN

Pada dasarnya pelayanan publik merupakan aspek penting yang merupakan perhatian utama pemerintah, baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah sebagaimana yang telah diamanatkan dalam Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang Undang No. 25 Tahun 2009 menguraikan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Seiring dengan perkembangan zaman pelayanan publik sudah seharusnya melakukan terobosan inovasi teknologi sesuai dengan kondisi perkembangan kekinian pelayanan publik guna optimalisasi pelayanan. Pelayanan publik dalam sektor administrasi kependudukan merupakan jenis pelayanan yang memberikan pemenuhan hak-hak administratif seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif.

Kota Madiun masih memiliki permasalahan terkait administrasi

kependudukan yaitu permasalahan dalam peningkatan cakupan kepemilikan akta kematian. Faktanya, masih terdapat masyarakat yang kurang paham terkait pentingnya memiliki akta kematian, sehingga dengan keadaan tersebut mengakibatkan terlambatnya penerbitan akta kematian. Padahal kepemilikan akta kematian sangat penting bagi individu maupun negara. Pentingnya kepemilikan akta kematian selain untuk kepengurusan uang duka, tunjangan, asuransi dan kegunaan administrasi lainnya bagi pemerintah akta kematian itu penting sebagai data statistik dan untuk memantau penyebab kematian, angka harapan hidup, serta penetapan kebijakan pembangunan lainnya. Hal ini diatur dalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pasal 44 ayat (1) yang berbunyi “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”. Berdasarkan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pejabat Pencatatan Sipil mencatat pada Register Akta Kematian dan menerbitkan Kutipan Akta Kematian.

Tabel 1. 1 Jumlah Laporan Kematian dan Penerbitan Akta Kematian

No	Tahun	Total Penerbitan Akta Kematian	Penerbitan Akta Kematian	
			Kematian Baru	Kematian Terlambat
1	2015	507	406	101
2	2016	1.285	994	291
3	2017	2.518	2.192	326
4	2018	3.195	2.988	207

Sumber: Diolah dari Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun, 2018

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa bahwa semakin tahun terjadi peningkatan dalam penerbitan akta kematian, namun banyaknya angka penerbitan angka kematian terlambat masih terdapat kelonjakan pada tahun 2017. Hal ini membuktikan bahwa masih terdapat permasalahan dalam penerbitan akta kematian. Keterlambatan penerbitan akta kematian di Kota Madiun dikarenakan keluarga atau ahli waris baru menguruskan akta kematian setelah sekian lama.

Faktor yang menjadi penyebab masyarakat selaku keluarga atau ahli waris terlambat menguruskan akta kematian adalah masih kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya kepemilikan akta kematian. Faktor lainnya adalah kurangnya kesadaran masyarakat dalam mengurus akta kematian.

Dalam rangka memaksimalkan pelayanan terkait pengurusan akta kematian, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun telah melahirkan sebuah inovasi pada tahun 2017 lalu yaitu

“Pelayanan Sehari Mengurus Dokumen Kependudukan dan Catatan Sipil Petugas Antar Sampai Di Tempat” (*Lempeng Gapit*). Inovasi “Lempeng Gapit” merupakan layanan *3 in 1* administrasi kependudukan dalam kasus kematian yakni penerbitan Akta Kematian, perubahan Kartu Tanda Penduduk, dan perubahan Kartu Keluarga. Menariknya layanan ini dilakukan hanya melalui pesan singkat Whatsapp yang dikirimkan oleh pelapor peristiwa kematian baik dari Ketua RT dan atau keluarga ahli waris kepada nomor kontak pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun kemudian Petugas Instansi Pelaksana mengantarkan dokumen yang sudah diterbitkan ke rumah duka sebelum jenazah dimakamkan.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deksriptif kualitatif yang berfokus pada studi kasus karena dirasa cocok untuk mengakomodasi keperluan dalam penelitian ini. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tentang pelaksanaan inovasi Lempeng Gapit di Kota Madiun menggunakan teori Rogers 2003 yang di dalamnya terdapat 5 dimensi yaitu

Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan dicoba, dan Kemudahan diamati.

Sumber data pada penelitian ini adalah sumber data primer dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara terstruktur terkait dengan pelaksanaan inovasi Lempeng Gapit di Kota Madiun. Selain itu, adapun sumber data sekunder dengan teknik pengumpulan data menggunakan data dokumentasi yang relevan dengan pelaksanaan inovasi Lempeng Gapit. Pada penelitian ini informan ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dimana peneliti berusaha mencari informan yang dapat dipercaya dan mengetahui informasi terkait dengan pelaksanaan inovasi Lempeng Gapit. Dalam tahap ini informan yang diambil adalah Kabid Pengelola Informasi Adm. Kependudukan dan Pemanfaatan data, Kasi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan, Kasi Kelahiran dan Kematian, Kasi Perkawinan Perceraian Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan, Keluarga/ahli waris yang menerima pelayanan pencatatan akta kematian Lempeng Gapit.

Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik untuk mendapatkan jawaban dan menghasilkan informasi yang jelas, serta dapat

menggambarkan informasi yang sesungguhnya terjadi dengan pelaksanaan inovasi Lempeng Gapit. Sedangkan untuk teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis data interaktif Miles dan Huberman (2007) yang digunakan untuk menganalisis data yang telah diperoleh serta diuji kebenaran dan keabsahannya, terdiri dari reduksi data, penyajian data, serta penarikan simpulan dan verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun

Dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun merupakan unsur pelaksana otonomi daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Sebagaimana seperti yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang memberikan hak otonomi yang lebih besar kepada pemerintah daerah, kabupaten, dan kota. Pemerintah Kota Madiun mendapatkan kewenangan tentang urusan kependudukan. Kewenangan kependudukan lebih lanjut diatur dalam

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun mencakup pembuatan dokumen pencatatan sipil dan pelayanan administrasi kependudukan. Jumlah pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun adalah sebanyak 45 orang, 22 orang laki-laki dan 23 orang perempuan.

Gambaran Umum Pelayanan Pencatatan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun

Pelayanan pencatatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun mengacu pada Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun juga memiliki dasar hukum pelayanan pencatatan akta kematian yang tertuang dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Madiun Nomor 470/103 /401.105/2019 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Madiun. Standar pelayanan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Madiun terdapat dua pelayanan yaitu ;

1. Akta Kematian Reguler

Pelayanan Akta Kematian Reguler di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Madiun merupakan pelayanan pencatatan akta kematian secara manual dan dilakukan secara offline datang langsung ke Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Madiun.

2. Pelayanan Akta Kematian Melalui Mobil Keliling

Pelayanan Mobil Keliling sudah dioperasikan Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Madiun Sejak Tahun 2017. Adapun mobil keliling administrasi kependudukan ini melayani rekam KTP-el, Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Kartu Keluarga (KK) untuk tambah jiwa karena kelahiran dan pengurangan jiwa karena kematian.

Gambaran Umum tentang Lempeng Gapit (Pelayanan Sehari Mengurus Dokumen Kependudukan dan Catatan Sipil Petugas Antar Sampai Di Tempat)

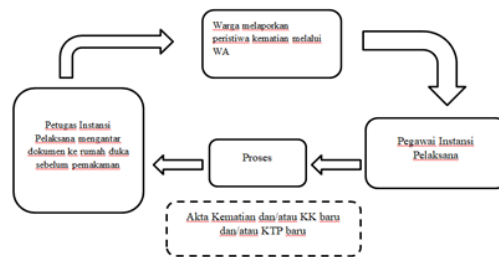
Dalam rangka peningkatan pelayanan administrasi kependudukan khususnya pencatatan akta kematian sejalan dengan tuntutan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib dan tidak diskriminatif untuk itu, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun telah melahirkan sebuah

inovasi yaitu “Pelayanan Sehari Mengurus Dokumen Kependudukan dan Catatan Sipil Petugas Antar Sampai Di Tempat” (Lempeng Gapit). Inovasi ini menjadi salah satu faktor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun mendapat penghargaan dari Kemendagri pada tahun 2018. Inovasi ini telah diatur dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Madiun Nomor: 470/ 103 /401.105/2019 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Madiun. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring.

Inovasi “Lempeng Gapit” merupakan akronim dari “Pelayanan Sehari Mengurus Dokumen Kependudukan dan Catatan Sipil Petugas Antar Sampai Di Tempat”. Lempeng Gapit merupakan layanan 3 in 1 administrasi kependudukan dalam kasus kematian yakni penerbitan Akta Kematian, perubahan Kartu Tanda Penduduk, dan perubahan Kartu Keluarga. Inovasi pelayanan pencatatan akta kematian Lempeng Gapit ini memiliki waktu operasional setiap hari. Keberadaan Inovasi pelayanan pencatatan akta kematian Lempeng Gapit pada dasarnya bertujuan

untuk meningkatkan cakupan kepemilikan akta kematian dengan cara pelayanan pengurusan akta kematian menjadi lebih mudah dan fleksibel bisa dilakukan dirumah saja tanpa harus pergi ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun sehingga mencegah adanya keterlambatan penerbitan akta kematian dan dapat meningkatkan serta meningkatkan kesadaran masyarakat bahwa penting untuk memiliki akta kematian.

Proses pelayanan inovasi ini cukup mudah, masyarakat atau keluarga/ahli waris/ Ketua Rt mengajukan laporan melalui Whatsapp ke Nomor Handphone Petugas Dinas Dukcapil tentang warga yang meninggal, dilampiri : NIK/Foto KTP yang meninggal, alamat dari warga yang meninggal, foto KK yang meninggal, informasi jenazah anak keberapa, tanggal/jam meninggal dan tanggal/jam rencana pemakaman.



Gambar 4. 4 Alur Pelayanan Akta Kematian melalui Lempeng Gapit

Sumber : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Madiun Nomor: 470/ 103 /401.105/2019.

Inovasi Pelayanan Sehari Mengurus Dokumen Kependudukan dan Catatan Sipil Petugas Antar Sampai Di Tempat (Lempeng Gapit)

Dalam penelitian ini menggunakan Teori Atribut Inovasi Menurut Rogers, yang terdiri dari 5 dimensi yaitu Relatif Advantage / Keuntungan Relatif, Compatibility / Kesesuaian, Complexity / Kerumitan, Trialability / Kemungkinan dicoba dan Observability / Kemudahan diamati. Informan penelitian ini adalah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun dan Masyarakat/Keluarga Ahli Waris yang menggunakan layanan Lempeng Gapit. Adapun penjabarannya sebagai berikut :

1. Relative Advantage atau Keuntungan Relatif

Pada sub bab ini akan di bahas mengenai dimensi relatif advantage atau keuntungan relative, yang dimaksud keuntungan relative adalah perbandingan dari inovasi sebelumnya dan perbedaan serta kemudahan apa saja dalam inovasi pelayanan pencatatan akta kematian Lempeng Gapit terhadap penerima layanan. Keuntungan relatif dapat diukur berdasarkan indikator yang pertama yaitu terkait dengan efektifitas waktu. Inovasi layanan Lempeng Gapit ini pada dasarnya menyederhanakan

prosedur pengurusan akta kematian, karena masyarakat atau keluarga/ahliwaris/Ketua RT hanya mengajukan laporan peristiwa kematian melalui Whatsapp ke Nomor *Handphone* Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentang warga yang meninggal, dengan dilampiri : NIK/Foto KTP yang meninggal, alamat dari warga yang meninggal, foto KK yang meninggal, informasi jenazah anak keberapa, tanggal/jam meninggal dan tanggal/jam rencana pemakaman.

Keuntungan selanjutnya dapat kita lihat dari indikator validitas data, banyaknya jumlah penduduk apabila data kependudukannya tidak dikelola dengan baik maka akan terjadi tumpang tindih jumlah penduduk yang menyebabkan kekacauan pada sistem jumlah kependudukan nasional.

Keuntungan selanjutnya yaitu keuntungan secara sosial. Keuntungan sosial yang dimaksud adalah seperti yang yang kita ketahui bahwa layanan Lempeng Gapit ini beda dari layanan sebelumnya yaitu Lempeng Gapit merupakan salah satu layanan pencatatan akta kematian yang diantar di rumah warga yang sedang berduka, dengan kondisi seperti inilah masyarakat merasakan bahwa negara (Pemerintahan) hadir ditengah keluarga yang sedang berduka dengan hadir

melayat, memberikan ungkapan berduka cita serta menyerahkan dokumen kependudukan yang merupakan hak sipil masyarakat yang berupa Akta Kematian, Kartu Keluarga (KK), KTP elektronik bagi suami/istri.

Indikator selanjutnya pada dimensi ini adalah indikator yang dapat menjawab masalah yang selama ini dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun terkait akta kematian yaitu dapat meningkatkan kesadaran masyarakat. Dalam hal ini dapat dijabarkan dalam pelaksanaan pengurusan akta kematian ketika alur pelayanan dan proses pelayanan yang dibuat sangat mudah untuk digunakan maka masyarakat tidak segan untuk cepat mengurus akta kematian melalui layanan Lempeng Gapit, selain itu ketika petugas Dinas datang ke rumah duka untuk mengantar dokumen dan ikut melayat disana petugas Dinas juga memberi himbauan kepada masyarakat mengenai pentingnya mengurus akta kematian.

2. Compatibility / Kesesuaian

Pada sub bab ini akan di bahas mengenai dimensi Compatibility atau Kesesuaian. Inovasi yang lama merupakan bagian dari proses transisi ke inovasi yang baru, dalam pelaksanaan pelayanan Lempeng Gapit di Kota Madiun memiliki keterkaitan dan kesesuaian dengan sebelum

adanya inovasi pelayanan Lempeng Gapit. Sebelum adanya inovasi Lempeng Gapit, masyarakat yang anggota keluarganya telah meninggal mengurus akta kematian dengan syarat salah satunya membawa KK sebagai data untuk proses penerbitan akta kematian. Setelah adanya inovasi Lempeng Gapit masyarakat juga tetap melampirkan KK untuk dikirim ke nomor WhatsApp Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun. Dalam pelaksanaan pelayanan akta kematian, pelayanan akta kematian sebelumnya yaitu regular dengan inovasi pelayanan Lempeng Gapit masih tetap sama, tetapi terdapat perbedaan dalam alur pelaksanaannya.

Kesesuaian selanjutnya adalah sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang dapat dilihat dengan masyarakat yang puas dengan proses pelayanan Lempeng Gapit. Layanan Lempeng Gapit kini sangat memudahkan masyarakat dengan pelayanan yang sangat cepat dan tidak berbelit belit cukup membutuhkan waktu 1x 24 jam, berbeda dengan sebelum adanya inovasi yang awalnya harus datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun dan memakan waktu 1-2 hari kini menjadi cepat yakni paling lambat 1x24jam.

Kesesuaian selanjutnya muncul ketika database di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Madiun semakin terupdate, hal ini merupakan kesesuaian dengan harapan seluruh Staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun yang telah melahirkan inovasi Lempeng Gapit ini. Hal ini dapat dilihat melalui jumlah kenaikan laporan peristiwa kematian yang setiap harinya semakin banyak.

3. Complexity / Kerumitan

Pada sub bab ini akan di bahas mengenai dimensi Complexity atau kerumitan yang dapat diartikan sebagai kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan inovasi Lempeng Gapit. Adapun kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan inovasi layanan Lempeng Gapit antara lain yang pertam adalah kurangnya kesadaran masyarakat dalam mengurus akta kematian. Faktanya, masih terdapat masyarakat yang kurang paham terkait pentingnya memiliki akta kematian, sehingga mengakibatkan terlambatnya penerbitan akta kematian. Padahal kepemilikan akta kematian sangat penting bagi individu maupun negara, pentingnya kepemilikan akta kematian selain untuk pengurusan uang duka, tunjangan, asuransi dan kegunaan administrasi lainnya bagi pemerintah akta kematian itu penting sebagai data statistik dan untuk memantau

penyebab kematian, angka harapan hidup, serta penetapan kebijakan pembangunan lainnya.

Melihat hasil pembahasan wawancara yang telah dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan Lempeng Gapit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota dapat tergambarkan dengan semua indikator dari dimensi kerumitan. Indikator pertama yaitu kurangnya kesadaran masyarakat dalam mengurus akta kematian hal ini dibuktikan dengan masih adanya masyarakat yang terlambat melaporkan peristiwa kematian. Kendala selanjutnya adalah masih terdapat masyarakat yang tidak mengetahui nomor kontak WhatsApp dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun sehingga masih terdapat masyarakat yang datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun untuk mengurus akta kematian.

4. Trialability / Kemungkinan dicoba

Pada sub bab ini akan di bahas mengenai dimensi kemungkinan dicoba, yang berarti inovasi baru dapat diterima masyarakat daripada inovasi lama apabila terbukti dan dapat dilihat berdasarkan indikator dapat dicoba dan dijabarkan dengan banyaknya instansi lain yang berkunjung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Madiun untuk mencoba bagaimana inovasi Lempeng Gapit.

Indikator selanjutnya adalah kemungkinan dicoba oleh masyarakat dalam artian kemudahan masyarakat untuk menggunakan layanan tersebut. Sebelum pelaksanaan layanan Lempeng Gapit Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun melakukan sosialisasi yang diikuti oleh seluruh RT, RW di Asrama Haji Kota Madiun. Pelaksanaan sosialisasi ini diberikan diawal sebelum Lempeng Gapit dapat digunakan oleh seluruh masyarakat.

Sosialisasi ini penting dilakukan mengingat inovasi ini baru dilakukan di Kota Madiun. Hal ini sejalan dengan target program Lempeng Gapit adalah memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat, meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya akta kematian, serta meningkatkan cakupan kepemilikan akta kematian. Inovasi yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Madiun pada pelayanan pencatatan akta kematian ini telah menyederhanakan proses yang ada dan memotong birokrasi yang panjang, karena masyarakat hanya perlu mengurus melalui pesan singkat Whatsapp yang dikirimkan oleh pelapor peristiwa kematian baik dari Ketua RT dan atau keluarga ahli waris kepada nomor kontak

pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun kemudian Petugas Instansi Pelaksana mengantarkan dokumen yang sudah diterbitkan ke rumah duka sebelum jenazah dimakamkan.

Instansi kota lain juga melakukan kunjungan kerja ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun karena tertarik dengan inovasi Lempeng Gapit. Inovasi Lempeng Gapit ini sudah diuji publik sebelum diluncurkan ke masyarakat, bentuk pengenalan inovasi ini dilakukan dengan sosialisasi pada masyarakat yang diikuti oleh seluruh RT, RW Kota Madiun di Asrama Haji Kota.

5. Observability/ Kemudahan diamati

Pada sub bab ini akan di bahas mengenai dimensi kemudahan diamati dalam pelaksanaan inovasi pelayanan pencatatan akta kematian Lempeng Gapit. Inovasi pelayanan pencatatan akta kematian Lempeng Gapit di Kota Madiun mudah diamati dari alur pelaksanaan inovasi layanan tersebut dan orang lain dapat merasakan benefitnya hingga memberikan dampak positif bagi masyarakat sebagai pengguna layanan akta kematian. Dari segi alur pelaksanaan inovasi Lempeng Gapit ini sangat mudah diamati karena melibatkan beberapa pihak di dalam pelaksanaanya, yaitu antara pelapor (Ketua

RT/Keluarga/Tetangga) kemudian Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun yang secara turun langsung ke tempat/rumah duka.

Dampak positif yang diperoleh dari pelaksanaan inovasi layanan Lempeng Gapit bagi masyarakat yaitu diantaranya efisiensi waktu, tenaga dan biaya serta melalui inovasi layanan Lempeng Gapit ini masyarakat akan memperoleh dokumen *3 in 1* sekaligus yaitu Akta Kematian, Kartu Keluarga (KK) baru dengan pengurangan jiwa dan KTP suami/ istri dengan status cerai mati. Disamping itu, dokumen *3 in 1* diantarkan langsung oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun ketempat rumah duka.

Sehubungan dengan pelaksanaan inovasi yang dapat dilihat dan diamati, adapun regulasi dalam pelaksanaan inovasi layanan Lempeng Gapit yaitu Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Madiun Nomor: 470/103 /401.105/2019. Dapat kita lihat juga banyak pemangku kepentingan yang terlibat dalam pelaksanaan inovasi layanan Lempeng Gapit yaitu : 1) Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun sebagai inisiator inovasi layanan Lempeng Gapit serta menetapkan kebijakan pelayanan yang mendekatkan dan

mempermudah masyarakat serta memberikan payung hukum bagi inovasi layana Lempeng Gapit. 2) DPRD Kota Madiun yang memberikan dukungan anggaran. 3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun sebagai pelaksana teknis kegiatan dengan menyiapkan SDM, Sistem, Perangkat serta melakukan proses verifikasi sampai dengan cetak dokumen kependudukan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian berupa wawancara dan dokumentasi mengenai Inovasi Layanan Sehari Mengurus Dokumen Kependudukan dan Catatan Sipil Petugas Antar Sampai di Tempatdi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun, dapat diambil kesimpulan sebagian besar dapat tergambarkan pada dimensi atribut menurut Rogers (2003) yang dijabarkan sebagai berikut.

Dimensi pertama yakni Relative advantage / Keuntungan relative, inovasi Lempeng Gapit telah tergambarkan pada semua indikator, Layanan ini menyederhanakan prosedur dan memotong waktu proses layanan sehingga penerbitan akta kematian menjadi lebih cepat yakni

dalam waktu 1 hari. Dengan begitu terjadinya kenaikan penerbitan akta kematian baru yakni hingga 120% dari tahun sebelumnya dan penerbitan akta kematian lama mengalami penurunan sebesar 36%. Di dalam layanan ini masyarakat atau keluarga yang sedang berduka merasakan bahwa negara (Pemerintah) hadir ditengah keluarga yang sedang berduka dengan hadir melayat, memberikan ungkapan berduka cita serta menyerahkan dokumen kependudukan yang merupakan hak sipil masyarakat yang berupa Akta Kematian, Kartu Keluarga (KK), KTP elektronik bagi suami/istri. Kemudian ketika alur pelayanan dan proses pelayanan yang dibuat sangat mudah untuk digunakan maka masyarakat tidak segan untuk cepat mengurus akta kematian melalui layanan Lempeng Gapit, selain itu ketika petugas Dinas datang ke rumah duka untuk mengantar dokumen dan ikut melayat disana petugas Dinas juga memberi himbauan kepada masyarakat mengenai pentingnya mengurus akta kematian. Dengan memiliki akta kematian maka penetapan status menjadi cerai mati, maka penduduk (suami/istri) mendapatkan kejelasan status hukum, sehingga dapat digunakan untuk pengurusan berbagai layanan publik seperti pengurusan warisan, pensiun, asuransi, perbankan dan administrasi lainnya dapat

berjalan lancar karena Akta Kematian merupakan alat bukti yang otentik dan sah secara hukum.

Dimensi kedua yakni dimensi Compatibility / Kesesuaian, inovasi Lempeng Gapit telah tergambarkan pada semua indikator. Dalam pelaksanaan inovasi Lempeng Gapit ini memiliki keterkaitan dan kesesuaian dengan sebelum adanya inovasi Lempeng Gapit. Sebelum adanya inovasi Lempeng Gapit, masyarakat yang ingin mengurus akta kematian harus datang ke Dinas dengan syarat yang lengkap salah satunya membawa KK sebagai data untuk proses penerbitan akta kematian. Setelah adanya inovasi Lempeng Gapit tetap melampirkan KK tetapi perbedaanya kalau melalui Lempeng Gapit hanya difoto dan dikirim ke nomor WhatsApp Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun dan setelah diproses maka akan diterbitkan dan diantar ke rumah duka. Dalam pelaksanaan inovasi Lempeng Gapit masyarakat merasa puas dengan proses pelayanan Lempeng Gapit secara cepat yang awalnya harus datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun dan memakan waktu 1-2 hari kini menjadi cepat yakni paling lambat 1x24jam. Kepuasan masyarakat ini dibuktikan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang

mendaoat nilai sebesar 83,84. Hal ini merupakan harapan dari seluruh Staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun yang dibuktikan dengan adanya kenaikan laporan peristiwa kematian yang setiap harinya semakin banyak.

Dimensi ketiga yakni Complexity / Kerumitan, adapun kendala-kendala yang dialami dalam pelaksanaan inovasi Lempeng Gapit antara lain adalah kurangnya kesadaran masyarakat dalam mengurus akta kematian yang kedua adalah terdapat masyarakat yang tidak mengetahui nomor kontak WhatsApp dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun.

Dimensi keempat yakni Trialability / Kemungkinan dicoba telah tergambarkan pada semua indikator, ditunjukkan dengan adanya kunjungan kerja dari instansi lain untuk mencoba inovasi Lempeng Gapit, serta adanya sosialisasi sebelum diluncurkan ke masyarakat,

Dimensi kelima yakni Observability / Kemudahan diamati, Inovasi Lempeng Gapit mudah diamati dari alur pelaksanaan inovasi tersebut dan memberikan dampak positif bagi masyarakat sebagai pengguna layanan akta kematian. Dampak positif yang diperoleh dari pelaksanaan inovasi Lempeng Gapit bagi masyarakat yaitu efisiensi waktu,

tenaga dan biaya serta melalui inovasi Lempeng Gapit ini masyarakat akan memperoleh dokumen 3 in 1 sekaligus yaitu Akta Kematian, Kartu Keluarga (KK) baru dengan pengurangan jiwa dan KTP suami/istri dengan status cerai mati. Disamping itu, dokumen 3 in 1 diantarkan langsung oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun ke rumah duka.

Saran

Berdasarkan pada hasil penelitian diatas, penulis memberikan beberapa saran sebagai sumbangan pemikiran terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun, yaitu:

Mengingat inovasi Lempeng Gapit ini termasuk program yang baru di Kota Madiun, maka diperlukan sosialisasi yang lebih luas melalui peningkatan kelompok-kelompok masyarakat dalam rangka meningkatkan upaya sosialisasi inovasi Lempeng Gapit, penyebaran informasi melalui media cetak maupun media elektronik, sehingga masyarakat bisa semakin tahu tentang inovasi Lempeng Gapit dan sadar akan pentingnya pencatatan akta kematian.

DAFTAR PUSTAKA

- Ian Vickers et all (2017). Public service innovation and multiple institutional logics: The case of. *Research Policy*, Volume 46(Issue 10), 1755-1768.
- Dewi, R. S. (2019, 04 11). MENGUKUR KEPATUHAN INSTANSI PUSAT TERHADAP STANDAR PELAYANAN PUBLIK. Retrieved 10 2019, 20, from OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengukur-kepatuhan-instansi-pusathadap-standar-pelayanan-publik>
- Dhining. (2019, 03 15). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Retrieved 10 20, 2019, from <https://capil.madiunkota.go.id/2019/03/15/lempeng-gapit-menjadi-layanan-unggulan-pegawai-siap-sedia/>
- Dibra, M. (2015). Rogers Theory on Diffusion Of Innovation - The Most Appropriate Theoretical Model in the Study of Factors Influencing the Integration of Sustainability in Tourism Businesses. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 195, 1453-1462.
- Rogers, Everett M. 2003. *Diffusion of Innovations*. New York: Free Press
- Muhammad Efendi, M. M. (2018, Agustus). FAKTOR PENGHAMBAT DAN PENDUKUNG PEMBUATAN AKTA KEMATIAN (STUDI DI DISPENDUKCAPIL KABUPATEN MALANG). *Jurnal MILD*, Volume X, Nomor 1, , 20-29.
- Moerir .2011. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nindya Alvina.K, D. D. (2017). IMPLEMENTASI PROGRAM PENCATATAN AKTA KEMATIAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL . *Journal Of Public Policy And Management Review*, Volume 6, Nomor 3, 1-12.
- Pasalong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pebriansyah Ariefana, D. R. (2017). Ini Penilaian Ombudsman soal Layanan Publik 2017. *Suara.com*. <https://www.suara.com/news/2017/12/05/144513/ini-penilaian-ombudsman-soal-layanan-publik-2017>
- Shahnaz Dyah Purwanto, R. S. (2018). EVALUASI PROGRAM PENCATATAN AKTA

- KEMATIAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG. *Journal Of Public Policy And Management Review*, Volume 7, Nomer 4.
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta .
- Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press
- Testiana*, A., Setyowati, K., & Haryanti, R. H. (2019, February). Preparation of Innovation "Besuk Kiamat" Population and Civil Registration Office Surakarta City . *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding (IJMMU)* , Vol. 6, No. 1, .
- TIMUR, P. J. (2019, 01 10). *Sepanjang 2018 Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur Terima 405 Laporan*. Retrieved 10 20, 2019, from OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA:
<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--sepanjang-2018-ombudsman-ri-perwakilan-jawa-timur-terima-405-laporan>
- Toyibatur Rosidah, F. N. (2018). INOVASI PELAYANAN SALAM 20 MENIT PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DAN KEMATIAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PONOROGO . Vol 6, No 2 .
- Sumber Hukum :**
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 Tahun 2003
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No 19 Tahun 2018
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No 7 Tahun 2019
- Peraturan Daerah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Perubahan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 8 Tahun 2009
- Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Madiun Nomor: 470/ 103/401.105/2019