

Inovasi Pelayanan Akta Kematian *Online* melalui Aplikasi Adminduk *Online* Makin Oke (AKOne MAK'e) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo

Desi Tri Wulandari, Herwan Parwiyanto

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,

Universitas Sebelas Maret

email: desitriwulandari25@student.uns.ac.id

herwan.herwan@yahoo.co.id

Abstrak

Akta Kematian merupakan dokumen administrasi kependudukan yang wajib dimiliki oleh masyarakat. Pengurusan Akta Kematian pada umumnya dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kabupaten Sukoharjo tergolong rendah dalam pengurusan Akta Kematian, karena kesadaran masyarakat belum tinggi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo meluncurkan inovasi berbasis android yaitu Aplikasi AKOne MAK'e (Adminduk *Online* Makin Oke) dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi, faktor penunjang inovasi dan faktor penghambat inovasi pelayanan Akta Kematian melalui Aplikasi AKOne MAK'e di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Data diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Analisis penelitian ini menggunakan lima indikator inovasi pelayanan publik menurut Rogers, faktor penunjang inovasi menurut Everet M. Rogers dan faktor penghambat inovasi menurut Borins dan Drucker serta mengacu pada model analisis data Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan Akta Kematian *online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e memiliki keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati. Faktor penunjang inovasi pelayanan yaitu adanya keinginan untuk merubah diri serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai. Inovasi pelayanan tersebut memiliki faktor penghambat yaitu pemahaman masyarakat mengenai tata cara atau mekanisme yang masih rendah.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan; Akta Kematian; Aplikasi AKOne MAK'e

Abstract

Death certificate is a population administration document that must be owned by the community. The management of death certificates is generally carried out at the Population and Civil Registration Service. Sukoharjo Regency is classified as low in the management of Death Certificates, this is because public awareness is not high yet. The Department of Population and Civil Registration of Sukoharjo Regency launched an Android-based innovation, namely the AKOne MAK'e Application (Adminduk Online Makin Oke) in order to improve the quality of service to the community. This study aims to analyze innovation, factors supporting innovation and inhibiting factors for innovation in Death Certificate services through the AKOne MAK'e Application at the Population and Civil Registration Office of Sukoharjo Regency. This research is a descriptive qualitative research. The data from this study were obtained from interviews, observations and documentation at the Department of Population and Civil Registration of Sukoharjo Regency. The analysis of this study uses the five indicators of public service innovation

proposed by Rogers, the supporting factors for innovation proposed by Everet M. Rogers and the inhibiting factors for innovation proposed by Borins and Drucker and refers to the data analysis model proposed by Miles and Huberman. The results of the study indicate that the innovation of online Death Certificate services through the AKOne MAK'e Application has relative advantages, compability, complexity, triability and observability. The supporting factors of service innovation are the desire to change themselves and the availability of adequate facilities and infrastructure. The service innovation has an inhibiting factor, namely public understanding of the procedures or mechanisms that are still low.

Keywords: Service Innovation, Death Certificate, AKOne MAK'e Application

Pendahuluan

Pelayanan publik adalah pelayanan mendasar yang dibutuhkan setiap masyarakat sebagai warga Negara dan penduduk, oleh sebab itu Negara mempunyai kewajiban untuk menyediakan pelayanan publik bagi masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan tiga kelompok pelayanan publik yang meliputi kelompok pelayanan barang, kelompok pelayanan jasa, dan kelompok pelayanan administratif. Salah satu bentuk pelayanan administratif adalah pelayanan administrasi kependudukan. Menurut Undang-Undang No 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka penerbitan dokumen kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan terdiri dari pelayanan pencatatan sipil dan pelayanan pendaftaran penduduk. Salah satu produk pencatatan sipil yang penting adalah Akta Kematian.

Akta Kematian diantaranya bermanfaat untuk (1) memenuhi ketentuan pengurusan pembagian waris bagi keluarga, (2) sebagai persyaratan untuk menikah lagi bagi janda atau duda, (3) persyaratan dalam mengurus pensiunan, (4) persyaratan dalam mengurus uang duka, tunjangan kecelakaan, atau asuransi lainnya (Golfa, 2019). Sedangkan bagi pemerintah, Akta Kematian penting sebagai data statistik, digunakan untuk memantau penyebab kematian, angka harapan hidup masyarakat, serta sebagai bahan pertimbangan dalam penetapan kebijakan pembangunan lainnya (Dukcapil.gunungkidulkab.go.id).

Pengurusan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sukoharjo tergolong masih minim. Dihimpun dari Sukoharjonews.com, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo, Sriwati Anita menyebutkan bahwa jumlah warga Sukoharjo yang mengurus Akta Kematian masih minim, dan hanya mengandalkan surat kematian dari pemerintah desa saja, sedangkan surat keterangan kematian dari desa belum dianggap kuat dan meyakinkan sebagai legalitas administrasi kependudukan.

Sriwati Anita juga menjelaskan bahwa minimnya permohonan percetakan Akta Kematian bukan dikarenakan faktor sedikitnya kematian di Sukoharjo, namun dikarenakan masih rendahnya kesadaran masyarakat untuk mengurusnya. Hal tersebut mengakibatkan data kependudukan di Kabupaten Sukoharjo menjadi kurang valid (Putra, 2019). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan meluncurkan inovasi berbasis android, yaitu Aplikasi AKOne MAK'e (Adminduk *Online* Makin Oke). Aplikasi tersebut dapat memudahkan warga masyarakat Sukoharjo yang ingin mengurus dokumen kependudukan. Masyarakat sebagai pemohon cukup mengajukan permohonan melalui Aplikasi AKOne MAK'e, kemudian apabila akta sudah jadi maka akan ada sms notifikasi dan pemohon datang ke disdukcapil Kabupaten Sukoharjo menyerahkan dokumen persyaratan dan mengambil akta yang sudah jadi. Aplikasi AKOne MAK'e terus dikembangkan untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yang efektif serta efisien, dan yang terbaru Aplikasi AKOne MAK'e kini dilengkapi dengan menu *Antrian Online* dan *Download*. Menu *antrian online* digunakan untuk pengambilan nomor antrian yang dilakukan secara *online* untuk melakukan pelayanan tatap muka. Sedangkan menu *download*, digunakan untuk mengunduh beberapa persyaratan pengurusan administrasi kependudukan, seperti formulir dan surat pernyataan.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti terkait inovasi pelayanan Akta Kematian *online* melalui Aplikasi Adminduk *Online* Makin Oke (AKOne MAK'e). Penelitian ini melihat dari atribut inovasi, serta apa saja faktor penunjang dan penghambat inovasi pelayanan Akta Kematian *online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Penelitian ini penting untuk dilakukan karena Akta Kematian merupakan akta pencatatan sipil yang penting untuk bahan pertimbangan dalam penetapan kebijakan pembangunan dan lainnya.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang mengacu pada peraturan perundang-undangan, disediakan oleh penyelenggara dan diperuntukkan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif (Ladiatno dalam Ferdian, 2018). Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat tiga kelompok pelayanan publik yang meliputi kelompok pelayanan barang, kelompok pelayanan jasa, dan kelompok pelayanan administratif. Pelayanan administrasi kependudukan yang merupakan salah satu bentuk pelayanan administratif yaitu serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan hak-hak administratif penduduk. Pelayanan administrasi kependudukan terdiri dari pelayanan pencatatan sipil dan pelayanan pendaftaran penduduk. Pelayanan pencatatan sipil meliputi akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, dan akta pengakuan anak. Akta Kematian merupakan

dokumen catatan kematian seseorang. Menurut Poerwadarminta (2014: 19), Akta Kematian merupakan surat keterangan tentang orang yang meninggal. Secara umum, Akta Kematian merupakan akta yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menyatakan secara pasti mengenai kematian seseorang.

Inovasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merupakan penemuan baru berupa ide, cara, atau instrumen yang berbeda dari yang sudah diketahui sebelumnya. Khairul Muluk (dalam Soraya, 2019) juga menjelaskan bahwa inovasi berarti suatu upaya untuk merenovasi sesuatu sampai menjadi sesuatu yang baru. Dijelaskan pula bahwa inovasi adalah perangkat untuk menumbuhkan cara-cara baru dalam penggunaan sumber daya untuk mencukupi kebutuhan.

Inovasi pelayanan publik dalam penelitian ini dianalisis dengan merujuk pada lima indikator inovasi menurut Rogers, yaitu:

a. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Menurut Rogers dalam Syafaruddin (2012: 34) mengemukakan bahwa tingkat keuntungan dari sebuah inovasi dapat dinilai dari nilai ekonomisnya, kesenangan, kepuasan atau karena memiliki komponen yang sangat penting. Keuntungan relatif ini digunakan untuk melihat bagaimana inovasi tersebut memberikan keuntungan bagi penerimanya.

Indikator ini dalam penelitian digunakan untuk melihat bagaimana kelebihan inovasi pelayanan Akta Kematian *online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e di Disdukcapil Kabupaten Sukoharjo dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Pada penelitian kali ini keuntungan relatif dilihat melalui nilai ekonomi, kecepatan bekerja, kemudahan bekerja, serta kepuasan masyarakatnya.

b. Kesesuaian (*Compatibility*)

Rogers dalam Syafaruddin (2012: 34) menjelaskan bahwa tingkat kesesuaian inovasi dapat diketahui dari pengalaman sebelumnya serta kebutuhan penerima dari sebuah inovasi pelayanan.

Menurut Rogers, dikutip oleh Suwarno (2008: 17), sebuah inovasi hendaknya memiliki karakter yang selaras dengan inovasi yang sebelumnya. Tujuannya adalah agar inovasi yang sebelumnya juga memberikan kontribusi dalam pengadaan inovasi yang terbaru, dan dapat menjadi tahapan dari perubahan ke inovasi yang lebih baik.

Indikator kesesuaian digunakan untuk melihat bagaimana karakter inovasi pelayanan Akta Kematian *online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e di Disdukcapil Kabupaten Sukoharjo yang selaras dengan dengan pelayanan sebelumnya. Selain itu juga dilihat dari nilai, pengalaman sebelumnya, serta kesesuaian dengan kebutuhan dari penerima layanan.

c. Kerumitan (*Complexity*)

Sebuah inovasi terkadang lebih rumit dari yang sebelumnya, namun disisi lain inovasi selalu memberikan gaya yang baru dan pastinya memberi dampak yang lebih baik. Sehingga kerumitan yang ada dari sebuah inovasi bukan menjadi masalah yang besar (Suwarno, 2008: 17).

Dalam penelitian ini, indikator kerumitan digunakan untuk melihat apakah kerumitan dalam inovasi pelayanan Akta Kematian *online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e bagi penerimanya.

d. Kemungkinan dicoba (*Triability*)

Sebuah inovasi pelayanan harus melalui uji publik terlebih dahulu, artinya bahwa setiap orang mempunyai peluang untuk menilai kualitas dari produk inovasi tersebut. Karena sebuah produk inovasi akan diterima apabila sudah teruji dan terbukti memiliki nilai lebih dari yang sebelumnya (Suwarno, 2008: 17).

Indikator ini digunakan untuk melihat bagaimana uji publik dari inovasi pelayanan Akta Kematian *online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e, apakah sudah teruji dan terbukti memiliki nilai lebih dibandingkan dengan pelayanan Akta Kematian sebelumnya.

e. Kemudahan Diamati (*Observability*)

Sebuah inovasi hendaknya bisa diamati mengenai cara kerjanya dan produk hasilnya, apakah lebih baik atau lebih bermanfaat (Suwarno, 2008: 17). Indikator terakhir ini digunakan untuk melihat bagaimana cara kerja dan produk hasil dari inovasi pelayanan Akta Kematian *online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e, apakah lebih baik atau lebih bermanfaat dari pelayanan Akta Kematian sebelumnya.

Faktor penunjang inovasi dalam penelitian ini merujuk pada pendapat Everett M. Rogers dan faktor penghambat inovasi merujuk pada pendapat Borins dan Drucker. Faktor penunjang inovasi menurut Everett M. Rogers (dalam Sebastian, 2019) diantaranya:

- a. Adanya keinginan untuk merubah diri. Keinginan untuk menjadi lebih baik, keinginan untuk memperbaiki apa yang ada sehingga dapat dijadikan pacuan untuk melakukan inovasi. Faktor ini digunakan untuk melihat apakah terdapat keinginan untuk merubah diri dalam pelayanan Akta Kematian di Disdukcapil Kabupaten Sukoharjo yang menjadikan pacuan untuk melakukan inovasi pelayanan Akta Kematian *online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e.
- b. Adanya kebebasan berekspresi. Kebebasan berekspresi dapat memacu sumber daya manusia yang ada untuk melakukan inovasi. Faktor ini digunakan untuk melihat apakah terdapat kebebasan berekspresi dalam pelayanan Akta Kematian di Disdukcapil Kabupaten Sukoharjo yang dapat memacu sumber daya manusia untuk melakukan inovasi pelayanan Akta Kematian *online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e.

- c. Adanya pembimbing yang berwawasan luas dan kreatif. Pembimbing yang berwawasan luas dapat membantu karyawan yang lain dalam melakukan sebuah inovasi. Faktor ini digunakan untuk melihat apakah terdapat pembimbing yang berwawasan luas dan kreatif di Disdukcapil Kabupaten Sukoharjo yang dapat membantu karyawan dalam melaksanakan inovasi pelayanan Akta Kematian *online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e.
- d. Tersedianya sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana yang lengkap dapat menunjang terciptanya sebuah inovasi. Faktor ini digunakan untuk melihat apakah sarana dan prasarana di Disdukcapil Kabupaten Sukoharjo sudah lengkap dalam menunjang inovasi pelayanan Akta Kematian *online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e.
- e. Kondisi lingkungan harmonis. Lingkungan yang harmonis dapat membuat penghuninya nyaman, dan dapat mengembangkan ide atau gagasannya untuk berinovasi. Faktor ini digunakan untuk melihat apakah kondisi lingkungan di Disdukcapil Kabupaten Sukoharjo harmonis, sehingga dapat membuat penghuninya nyaman dan dapat mengembangkan ide dalam inovasi pelayanan Akta Kematian *online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e.

Inovasi tidak terjadi secara mulus atau tanpa hambatan. Borins dan Drucker (dalam Alfrida, 2019) menjelaskan faktor inovasi sulit diterapkan diantaranya karena faktor internal dan faktor eksternal.

a. Faktor internal, yang meliputi:

1. Terdapat sikap khawatir dan tidak mau berubah

Faktor ini digunakan untuk melihat apakah terdapat sikap khawatir yang berlebihan dan sikap tidak mau berubah dalam penerapan inovasi pelayanan Akta Kematian *online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e di Disdukcapil Kabupaten Sukoharjo.

2. Ketergantungan pada anggaran pusat

Faktor ini digunakan untuk melihat apakah terdapat ketergantungan pada anggaran pemerintah pusat dalam kaitannya penerapan inovasi pelayanan Akta Kematian *online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e di Disdukcapil Kabupaten Sukoharjo.

3. Misi dari sektor publik yang keliru

Faktor ini digunakan untuk melihat apakah terdapat kekeliruan dalam misi sektor publik terkait dengan inovasi pelayanan Akta Kematian *online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e di Disdukcapil Kabupaten Sukoharjo.

b. Faktor eksternal, yaitu faktor yang berasal dari masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Dalam penelitian ini faktor eksternal digunakan untuk melihat apakah terdapat keraguan dari masyarakat terkait inovasi pelayanan Akta Kematian *online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Data diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Adapun dalam menentukan informan yaitu dengan menggunakan Teknik *purposive sampling* untuk menentukan informan dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo yang memiliki akses dan berkompeten dengan permasalahan yang diteliti, dan teknik *accidental sampling* digunakan untuk menentukan informan dari pengguna Aplikasi AKOne MAK'e yang mengurus Akta Kematian. Uji validitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik triangulasi sumber dan metode, serta mengacu pada teknik analisis data dari Miles dan Huberman.

Hasil dan Pembahasan

1. Gambaran Umum Pelayanan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo

Pelayanan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo terdapat beberapa cara. Diantaranya pelayanan tatap muka atau *offline*, pelayanan melalui *WhatsApp*, pelayanan melalui *website*, dan pelayanan melalui Aplikasi AKOne MAK'e.

a. Pelayanan Tatap Muka

Pelayanan secara tatap muka atau *offline* ini merupakan pelayanan yang dilaksanakan di lantai 3 Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Pelayanan secara *offline* memiliki waktu pelayanan lima hari kerja yaitu hari Senin-Kamis, mulai pukul 08.00-14.30 WIB, dan hari Jumat mulai pukul 08.00-11.00 WIB, dengan jam istirahat pukul 12.00-13.00 WIB. Alur pelayanan Akta Kematian secara *offline*, yang pertama masyarakat harus mendaftar antrean *online* terlebih dahulu pada H-1 pengurusan. Kemudian setelah mendapatkan nomor antrean, pemohon datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan membawa berkas persyaratan. Apabila berkas persyaratan dinyatakan sudah benar dan lengkap oleh petugas, maka pemohon akan mendapatkan tanda bukti untuk pengambilan Akta Kematian. Namun apabila terdapat kekurangan pada berkas persyaratan, maka pemohon diminta untuk melengkapinya. Berkas persyaratan yang sudah dinyatakan benar dan lengkap akan diproses oleh petugas sampai pada proses pencetakan Akta Kematian oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Setelah Akta Kematian dicetak, masyarakat bisa mengambil di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo dengan menyerahkan tanda bukti yang telah didapat sebelumnya.

b. Pelayanan melalui WhatsApp

Pelayanan melalui *WhatsApp* merupakan pelayanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo melalui Aplikasi *WhatsApp*. Pengajuan Dokumen Adminduk, termasuk di dalamnya pelayanan Akta Kematian melalui *WhatsApp* ini sebenarnya sangat memudahkan masyarakat. Masyarakat sebagai pemohon hanya perlu mengirim foto berkas persyaratan dengan memberikan keterangan yang cukup ke nomor pelayanan Akta Kematian/Kelahiran. Di sisi lain pelayanan Akta Kematian melalui *WhatsApp* ini membutuhkan waktu yang cukup lama, karena banyaknya pengajuan. Petugas juga mengalami kesulitan melacak kembali ketika terjadi kekurangan atau kesalahan berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon, karena urutan pesan dari *WhatsApp* biasanya dari yang baru masuk.

c. Pelayanan melalui Website

Pelayanan melalui *Website* dilakukan melalui *website* <https://pelayanan-dispendukcapil.sukoharjokab.go.id/>. Pengurusan dokumen Adminduk melalui *website* bisa dilakukan melalui HP, Laptop ataupun Komputer, selama terhubung dengan jaringan internet. Untuk persyaratan dan *output* yang dihasilkan antara pelayanan tatap muka, *WhatsApp*, pelayanan melalui *website*, ataupun pelayanan melalui aplikasi pada dasarnya sama, yang membedakan antara pelayanan tersebut adalah media yang digunakan.

2. Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Akta Kematian *Online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e

Inovasi pelayanan administrasi kependudukan *online* berbasis Android di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo, berupa Aplikasi AKOne MAK'e merupakan inovasi pelayanan yang dirilis di Play Store pada 20 September 2019. Kemudian *dilaunching* resmi pada 23 Oktober 2020 di tingkat Kabupaten dengan dihadiri kurang lebih 60 orang. Kemudian *dilaunching* ulang di 12 Kecamatan yang ada di Kabupaten Sukoharjo.

Inovasi pelayanan Akta Kematian *online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e merupakan pelayanan pencatatan Akta Kematian yang pendaftarannya dilakukan melalui aplikasi berbasis Android. Aplikasi AKOne MAK'e dapat *download* di Play Store. Keberadaan inovasi pelayanan Akta Kematian *online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan Akta Kematian, karena dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja melalui HP Android yang terhubung dengan jaringan internet. Disamping itu, layanan berbasis teknologi dengan Android ini juga mengikuti kebutuhan jaman, serta mempercepat akselerasi.

Kita ketahui bersama bahwa HP Android merupakan salah satu barang yang hampir setiap orang memiliki. Selain itu dengan adanya pelayanan Akta

Kematian melalui Aplikasi AKOne MAK'e ini diharapkan dapat meningkatkan minat masyarakat untuk melakukan pengurusan Akta Kematian. Adanya pelayanan Akta Kematian melalui Aplikasi AKOne MAK'e ini juga dapat menghindarkan maraknya calo, karena yang dapat melakukan pengurusan Akta Kematian adalah anggota keluarga.

Proses inovasi pelayanan Akta Kematian melalui Aplikasi AKOne MAK'e ini cukup mudah yaitu:

- a. Masyarakat sebagai pemohon mengunduh Aplikasi AKOne MAK'e dari Play Store,
- b. Melakukan pendaftaran akun bagi yang belum memiliki akun dengan memasukkan NIK dan nomor KK. Setelah itu *login* dengan memasukkan NIK dan *password* yang didapat dari proses sebelumnya,
- c. Memilih menu pelayanan Akta Kematian,
- d. Melengkapi data pelaporan,
- e. Mengupload berkas-berkas persyaratan,
- f. Berkas yang sudah masuk akan diverifikasi oleh petugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Jika persyaratan lengkap maka akan diproses sampai Akta Kematian siap dicetak. Pengurusan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo otomatis mendapatkan Kartu Keluarga (KK) baru.
- g. Petugas akan mengirim notifikasi kepada pemohon bahwa dokumen Akta Kematian dan KK baru sudah bisa diambil, kemudian masyarakat datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo lantai 3 dengan membawa berkas-berkas persyaratan yang diupload sebagai syarat pengambilannya.

3. Analisis Inovasi Pelayanan Akta Kematian *Online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e

a. Keuntungan Relatif

1) Nilai Ekonomi

Nilai ekonomi dari Aplikasi AKOne MAK'e, baik pada saat proses penciptaan, pengembangan, maupun pelaksanaan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo tidak mengeluarkan anggaran khusus, karena pada awal pengadaan Aplikasi AKOne MAK'e ini difasilitasi oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispermadesdukcapil) Provinsi Jawa Tengah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo hanya menyediakan anggaran untuk pembelian pulsa, agar Aplikasi AKOne MAK'e ini bisa tetap berjalan. Dari hal tersebut dapat diketahui bahwa inovasi pelayanan Akta Kematian melalui Aplikasi AKOne MAK'e tidak berdampak khusus secara ekonomi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo.

Adanya inovasi pelayanan Akta Kematian *online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e ini justru memberikan keuntungan bagi masyarakat dari segi ekonomi. Kehadiran inovasi Aplikasi AKOne MAK'e ini dapat menghindarkan masyarakat dari calo yang biasa memungut biaya untuk membantu pengurusan dokumen administrasi kependudukan, salah satunya Akta Kematian. Selain itu, masyarakat dapat menghemat anggaran serta waktu dalam pengurusan, karena tidak perlu bolak-balik mengurus ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Masyarakat bisa melengkapi berkas persyaratan pengurusan dari rumah, apabila terdapat berkas pengurusan yang masih kurang atau belum tepat juga dapat diperbaiki dari rumah. Sehingga ketika masyarakat datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo hanya menyerahkan berkas persyaratan dan mengambil Akta Kematian yang sudah jadi.

2) Kecepatan Bekerja

Dari segi Kecepatan Bekerja, adanya Inovasi Aplikasi AKOne MAK'e ini dapat mempercepat pelayanan Akta Kematian. Masyarakat yang akan melakukan pengurusan Akta Kematian bisa melakukan pengajuan dan pengunggahan berkas persyaratan secara mandiri dari rumah. Selanjutnya dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo akan memproses permohonan tersebut. Batas waktu pelayanan yang diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo adalah 3 hari kerja, dengan catatan berkas yang diterima sudah benar dan lengkap serta jaringan internet lancar. Dalam pelaksanaan Inovasi Aplikasi AKOne MAK'e selama ini untuk pengurusan Akta Kematian bisa diproses lebih cepat dari batas waktu yang ditentukan.

3) Kemudahan Bekerja

Dari segi kemudahan bekerja, inovasi pelayanan Akta Kematian *online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e ini cukup memudahkan baik bagi petugas maupun bagi masyarakat. Bagi petugas, dengan adanya pengurusan Akta Kematian *online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e ini, jumlah masyarakat yang melakukan pengurusan Akta Kematian langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo menjadi berkurang, sehingga petugas tidak kewalahan. Bagi masyarakat, dengan adanya inovasi pelayanan Akta Kematian *online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e, berkas persyaratan yang dinilai kurang atau belum sesuai oleh petugas, bisa diperbaiki oleh masyarakat dari rumah. Masyarakat tidak perlu bolak-balik ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo untuk menyerahkan berkas persyaratan yang kurang atau belum sesuai, sehingga dapat menghemat biaya dan waktu masyarakat selaku pemohon.

b. Kesesuaian

Inovasi pelayanan Akta Kematian *online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e ini memiliki kesesuaian dengan pelayanan Akta Kematian secara tatap muka, ataupun melalui web. Kesesuaian terletak pada berkas persyaratan, serta *output* pelayanannya yaitu Akta Kematian. Perbedaannya terletak dari media yang digunakan. Pelayanan Akta Kematian tatap muka, masyarakat mengurus dengan datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo, untuk pelayanan Akta Kematian dengan web melalui laman <http://pelayanan-dispendukcapil.sukoharjo.go.id>, sedangkan pelayanan Akta Kematian dengan Aplikasi AKOne MAK'e menggunakan HP Android. Inovasi pelayanan Akta Kematian *online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e juga terdapat kesesuaian dengan nilai dan norma. Hal tersebut dapat dilihat dari penerapan inovasi yang mempertimbangkan peraturan pelayanan administrasi kependudukan yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, serta Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 10 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara *Online*. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo dalam penerapan inovasi pelayanan Akta Kematian *online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e dalam hal tata cara atau mekanisme pelayanan juga telah menyesuaikan dengan nilai dan norma yang ada di masyarakat agar mudah diterima oleh masyarakat Kabupaten Sukoharjo.

c. Kerumitan

Inovasi pelayanan Akta Kematian *online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e memiliki kerumitan yaitu pada tingkat pemahaman masyarakat. Kemampuan masyarakat untuk memahami mekanisme pelayanan berbasis Android ini tidak bisa disama ratakan, terutama pada masyarakat yang sudah lanjut usia atau masyarakat yang tingkat pendidikannya cenderung rendah. Mereka akan merasa kesulitan ketika harus menyesuaikan dengan pelayanan berbasis teknologi. Untuk mengatasi hal tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terus memberikan sosialisasi kepada masyarakat terkait mekanisme pelayanan Akta Kematian *online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e hingga sampai ke tingkat Desa/Kelurahan. Sosialisasi juga dilakukan melalui media sosial, maupun media cetak seperti poster, leaflet, dan booklet. Selain itu, dalam Aplikasi AKOne MAK'e juga tersedia menu bantuan yang dapat memandu masyarakat dalam pengurusan Akta Kematian melalui Aplikasi AKOne MAK'e tersebut.

d. Kemungkinan Dicoba

Inovasi Pelayanan Aplikasi AKOne MAK'e telah melalui fase uji coba sebelumnya untuk menguji kualitas dari inovasi tersebut. Uji coba Aplikasi

AKOne MAK'e dilakukan dengan meluncurkan dua pelayanan terlebih dahulu, yaitu Akta Kelahiran dan Akta Kematian. Dari uji coba tersebut akan diketahui letak kesalahan dan kekurangan dari Aplikasi sehingga dapat diperbaiki. Uji coba juga dilakukan oleh masyarakat yang akan melakukan pencetakan Akta Kematian dengan dibantu oleh petugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo.

e. Kemudahan Diamati

Inovasi pelayanan Akta Kematian *online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e dapat diamati bagaimana pengaruh dari pelaksanaan inovasi pelayanan, apakah memberikan pengaruh positif bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo maupun bagi masyarakat. Pengaruh tersebut terlihat dari peningkatan permohonan pencetakan Akta Kematian setelah adanya inovasi pelayanan Akta Kematian *online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e, selain itu juga jumlah pengurusan Akta Kematian secara tatap muka di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo juga menjadi berkurang. Inovasi pelayanan Akta Kematian melalui Aplikasi AKOne MAK'e ini juga memudahkan masyarakat maupun petugas dalam memantau proses sampai di tahap mana.

4. Faktor Penunjang Inovasi Pelayanan Akta Kematian Online melalui Aplikasi AKOne MAK'e

a. Adanya keinginan untuk merubah diri

Keinginan untuk merubah diri merupakan faktor yang dapat menunjang dalam pelayanan Akta Kematian *online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e karena dapat memacu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo untuk meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik. Adanya keinginan untuk merubah diri sangat berpengaruh dalam pelaksanaan inovasi pelayanan Akta Kematian *online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e. Adanya keinginan untuk merubah diri ini diperlukan sebagai pemacu untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat sebagai pemohon.

b. Tersedianya sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana berupa peralatan merupakan faktor pendukung yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Keberadaan sarana dan prasarana penting untuk menunjang pelaksanaan inovasi pelayanan Akta Kematian *online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e. Sarana dan prasarana yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo berupa perangkat komputer dan jaringan internet sudah mencukupi dalam menunjang pelaksanaan inovasi pelayanan Akta Kematian *online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e.

5. Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Akta Kematian Online melalui Aplikasi AKOne MAK'e

Pelaksanaan sebuah inovasi pasti tidak lepas dari hambatan yang dihadapi. Begitupula dengan inovasi pelayanan Akta Kematian *online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e. Hambatan yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo berupa tingkat pemahaman masyarakat terkait inovasi pelayanan *online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e yang masih rendah. Hambatan pada inovasi pelayanan Akta Kematian *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo tersebut sangat mempengaruhi pelaksanaan inovasi. Namun apabila hambatan tersebut diatasi secara tepat maka akan tercipta peluang dan kesempatan untuk mencapai tujuan inovasi yaitu perubahan yang memberikan efektivitas dan efisiensi pada masyarakat.

Penutup

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan Akta Kematian *Online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo mencakup lima indikator inovasi menurut Rogers. *Pertama*, inovasi pelayanan Akta Kematian *online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e memiliki keuntungan relatif yaitu keuntungan dari segi biaya dan waktu. *Kedua*, Akta Kematian *online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e memiliki kesesuaian dengan pelayanan Akta Kematian sebelumnya, yaitu pada persyaratan serta *output* yang dihasilkan. Selain itu pelaksanaan inovasi ini juga mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, serta Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 10 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara *Online* yang disesuaikan juga dengan nilai dan norma yang ada di masyarakat agar mudah diterima. *Ketiga*, inovasi pelayanan Akta Kematian *online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e memiliki kerumitan yaitu pada tingkat pemahaman serta kemampuan masyarakat untuk memanfaatkan inovasi. *Keempat*, sudah dilakukan uji coba untuk pelaksanaan inovasi pelayanan Akta Kematian *online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e. *Kelima*, adanya Inovasi pelayanan Akta Kematian *online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e meningkatkan jumlah pengurusan Akta Kematian. Inovasi ini juga dapat memudahkan masyarakat maupun petugas dalam memantau proses sampai di tahap mana.

Adapun faktor yang mempengaruhi pelaksanaan inovasi pelayanan Akta Kematian *online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo, yaitu:

1. Faktor Penunjang
 - a. Adanya keinginan untuk merubah diri untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Keinginan untuk merubah diri ini dapat

- Kamus Besar Bahasa Indonesia.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Poerwadarminta, W. J. S. 2014. *Kamus Umum Bahasa Indonesia (Edisi Ketiga)*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Putra, E. 2019. *Kesadaran Masyarakat Mengurus Akta Kematian Rendah, Berimbang Data Kependudukan Tidak Valid*. Diakses pada 28 Maret 2020 dari laman <https://www.google.com/amp/s/sukoharjonews.com/kesadaran-masyarakat-mengurus-akta-kematian-rendah-berimbang-data-kependudukan-tidak-valid/amp/>.
- Sebastian, A. 2019. Inovasi Pelayanan SIM Booking di Satlantas Polres Kudus. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* Volume 1, No 2, Halaman 1-13. Diakses dari <https://scholar.google.com>.
- Soraya, T., dan Puji, A. 2019. Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan secara *online* di Kabupaten Pati. *Journal of Politic and Government Studies* Volume 8, No 4, Halaman 61-70. Diakses dari <https://scholar.google.com>.
- Suwarno, Y. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN.
- Syafaruddin, A, dan Mesiono. 2012. *Inovasi Sektor Pendidikan (Suatu Analisis Terhadap Kebijakan Baru Pendidikan)*. Medan: Perdana Publishing.
- Undang-Undang No 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.