

Atribut Inovasi Program Besuk Kiamat Kota Surakarta

Yunita Ratna Sari, S.IP, M.Si
Tutor Universitas Terbuka
Email: yunitaratna36@yahoo.com

Abstract

The use of death certificates is very important in human life because it can be used to take care of, insurance, retirement savings, management of inheritance in the form of land, house, vehicle assets and clarity of stipulation of widow or widower status on identity cards. The low awareness of the Surakarta City community regarding ownership of the death certificate prompted the Government Surakarta City to create an innovation in public service programs, namely Besuk Kiamat atau Condolences to Send Death Certificates. The purpose of this study is to describe the attributes or characteristics of Besuk Kiamat innovation in the Surakarta City using secondary data from various literatures. Through the desk research method, this study utilizes secondary data as a literature source. The results of the study show that with Besuk Kiamat innovation can ease the community to arrange death certificates and be efficient in terms of time, human resources and cost in providing population administration services to the community.

Keywords : public sector innovation, innovation attributes, Besuk Kiamat program

Abstrak

Kegunaan akta kematian sangatlah penting dalam kehidupan manusia karena dapat digunakan untuk mengurus, asuransi, Taspen dan pengurusan warisan berupa aset tanah, rumah, kendaraan dan penetapan kejelasan status janda atau duda dalam KTP. Rendahnya kesadaran masyarakat di Kota Surakarta terkait kepemilikan akta kematian mendorong pemerintah Kota Surakarta menciptakan sebuah inovasi program pelayanan publik yaitu Besuk Kiamat atau lebih dikenal dengan Bela Sungkawa Kirim Akta Kematian. Tujuan penelitian ini untuk memaparkan tentang atribut atau karakteristik inovasi program Besuk Kiamat di Kota Surakarta menggunakan data sekunder dari berbagai literatur. Melalui metode desk research, studi ini memanfaatkan data sekunder sebagai sumber literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya inovasi program Besuk Kiamat mempermudah masyarakat untuk memperoleh akta kematian dan adanya inovasi Besuk Kiamat yang dilaksanakan di Kota Surakarta dapat mengefisienkan waktu, tenaga dan biaya dalam pemberian pelayanan bidang administrasi kependudukan.

Kata kunci : inovasi sektor publik, atribut inovasi, program besuk kiamat

PENDAHULUAN

Dalam UUD 1945 mengamanatkan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar. Hal itu menegaskan setiap aparatur negara wajib memberikan pelayanan yang cepat, murah, mudah diakses dan menjangkau semua lapisan masyarakat. Namun faktanya, pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur negara kepada masyarakat hingga saat ini masih buruk. Dibuktikan dengan masih banyaknya laporan pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik yang dari tahun ke tahun meningkat. Menurut data Ombudsman RI Tahun 2017 menerima laporan pengaduan masyarakat terkait maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 9.446 laporan. Jumlah laporan pengaduan tersebut mengalami kenaikan sekitar 416 laporan dibandingkan dengan tahun 2016 sebanyak 9.030 laporan.(Ombudsman Republik Indonesia, 2017).

Tabel 1
Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor Tahun 2017

| Instansi | Jumlah | % |
|------------------------------------|---------------|------------|
| Pemerintah Daerah | 3.445 | 41,69 |
| Kepolisian | 1.042 | 12,61 |
| Instansi Pemerintah/Kementrian | 787 | 9,52 |
| Badan Pertanahan Nasional | 560 | 6,78 |
| BUMN/BUMD | 544 | 6,58 |
| Lain- lain | 505 | 6,11 |
| Lembaga Pendidikan Negeri | 435 | 5,26 |
| Lembaga Peradilan | 263 | 3,18 |
| Perbankan | 147 | 1,78 |
| Kejaksaan | 118 | 1,43 |
| Komisi Negara/LNNS | 106 | 1,28 |
| Rumah Sakit Pemerintah | 104 | 1,26 |
| Perguruan Tinggi Negeri | 84 | 1,02 |
| Lembaga Pemerintah Non Kementerian | 67 | 0,81 |
| Tentara Nasional Indonesia (TNI) | 40 | 0,48 |
| Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) | 17 | 0,21 |
| Jumlah | 9.446 | 100 |

Sumber : Ombudsman RI Tahun 2017

Mengacu pada tabel 1 menunjukkan instansi terbanyak yang dilaporkan oleh masyarakat yaitu pemerintah daerah sebanyak 3.445 laporan atau 41,69 % dari total jumlah laporan masyarakat sebanyak 9.446 laporan. Adapun substansi laporan tahun 2017 yang menempati urutan 5 terbanyak dari 9.446 laporan yaitu pertanahan sebanyak 13,43 %, pendidikan sebanyak 13,07 %, Kepolisian sebanyak 12,22 %, kepegawaian sebanyak 11,51 % dan administrasi kependudukan 5,36 %. Dari kelima substansi terbanyak dilaporkan oleh

masyarakat yang paling menarik untuk dibahas yakni terkait administasi kependudukan. Administrasi kependudukan merupakan salah satu hal yang *urgent*. Karena di dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pasal 3 berbunyi “*Setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil*”. Dengan demikian, setiap penduduk wajib melaporkan mengenai setiap peristiwa kependudukan yang dialami. Disamping itu, Indonesia sebagai negara hukum memiliki kewajiban untuk melindungi status hukum atas setiap peristiwa yang dialami oleh penduduknya.(Erma, 2015, p.3). Administrasi kependudukan semakin penting karena selalu bersentuhan dengan setiap aktivitas kehidupan di Indonesia, diantaranya adalah saat Pemilu Legislatif, Pemilu Presiden, Pemilu Kepala Daerah, mengurus surat- surat kendaraan, mengurus surat- surat tanah dan aktivitas lainnya. (Angkat, Koko Mulyanto, 2017, p.34).

Terdapat berbagai masalah terkait pelayanan administrasi seperti masalah ketepatan waktu, biaya, cara pelayanan dan pungutan liar.(Irma dan Jamaluddin, 2016, p.134). Sebagai contoh kasus keluhan masyarakat terkait lambatnya pelayanan dalam pengurusan surat administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Dalam mengurus dokumen kependudukan membutuhkan waktu 3 minggu.(RiauOnline, 2017). Kemudian, adanya pungutan liar (pungli) dalam mengurus KTP dan pembuatan administrasi kependudukan lainnya. Seperti yang terjadi di Kabupaten Karawang, Jawa Barat menetapkan dua pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karawang sebagai tersangka dalam kasus pungutan liar pembuatan KTP elektronik.(Newsokezone, 2018). Masalah lainnya berkaitan dengan administrasi kependudukan yakni adanya calo dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan. Praktek percaloan dalam mengurus administrasi kependudukan masih terjadi di beberapa daerah, seperti di Madiun, Jawa Timur. Rata- rata warga di Madiun dalam mengurus Kartu Keluarga (KK), KTP maupun akta pencatatan sipil lainnya meminta calo untuk menguruskannya dari awal sampai akhir disebabkan terdapat warga yang rumahnya di pinggiran jauh dari pusat pelayanan.(Surya.co.id, 2015). Omdusman RI mendapati adanya praktik pungutan liar pada pelayanan pembuatan KTP elektronik yang tersebar di 12 Provinsi antara lain Provinsi Banten, Bengkulu, Jambi, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah, Nusa Tenggara Barat, Sulawesi Selatan, dan Sumatra Selatan.(DetikNews, 2016). Mayoritas permasalahan administrasi kependudukan terjadi di daerah. Hal itu disebabkan karena pengetahuan dan kesadaran

masyarakat terutama di daerah masih minim, salah satu diantaranya dalam memahami mekanisme dan teknis pengurusan administrasi kependudukan.

Kompleksnya permasalahan administrasi kependudukan yang banyak terjadi di daerah, mendorong pemerintah daerah untuk melakukan inovasi sektor publik. Inovasi sektor publik dibutuhkan untuk memberikan layanan publik yang lebih mencerminkan ketersediaan bagi pilihan- pilihan publik dan menciptakan keanekaragaman metode pelayanan. (Muluk, 2008, p.43). Sektor publik harus berinovasi karena tuntutan akuntabilitas, transparansi dan berbagai prinsip good governance yang menggiring organisasi publik yang berkinerja lebih tinggi. (Suwarno, 2008, p.23). Intinya, sektor publik harus berinovasi untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Tidak hanya sektor publik yang harus berinovasi, tetapi juga pemerintah daerah harus melakukan inovasi karena pemerintah daerah sangat dekat dengan masyarakat yang dianggap mengetahui betul kebutuhan, keluhan dan masalah yang dihadapi oleh masyarakat di tingkat daerah. (Watson, 1997, p. 130). Alasan lain yang mengharuskan pemerintah daerah berinovasi yakni amanat dalam Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 386, 387 dan pasal 388 yang menjelaskan perlu adanya inisiatif untuk berinovasi oleh seluruh komponen pemerintah daerah yaitu Kepala Daerah, SKPD dan DPRD bahkan lapisan masyarakat. Melalui inovasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah diharapkan dapat lebih efektif merespon masalah dan memberikan solusi yang tepat terkait dengan masalah yang dihadapi oleh masyarakat daerah karena posisi pemerintah daerah yang lebih dekat dengan masyarakat dibandingkan dengan pemerintah pusat sehingga memiliki kesempatan untuk lebih detail dan mendalam dalam memahami permasalahan di tingkat daerah.

Salah satu inovasi pemerintah daerah yang menarik untuk dibahas yaitu program Besuk Kiamat di Kota Surakarta, Jawa Tengah. Besuk Kiamat singkatan dari Bela Sungkawa Kirim Akta Kematian sebagai salah satu program inovatif yang diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surakarta. Inovasi Besuk Kiamat mulai dilaksanakan di Kota Surakarta pada tanggal 2 Januari 2017. Besuk Kiamat meraih juara pertama dalam lomba inovasi antar Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) se- Surakarta dan mampu menyingkirkan 69 peserta lainnya.(JawaPos, 2017). Terciptanya inovasi program Besuk Kiamat dilatarbelakangi oleh rendahnya kesadaran masyarakat di Kota Surakarta terhadap kepemilikan dan uploading data kependudukan. Masyarakat Kota Surakarta masih banyak yang lebih mempercayai surat keterangan kematian yang dikeluarkan oleh Kelurahan dibandingkan dengan akta kematian. Masyarakat Kota Surakarta enggan untuk segera melaporkan peristiwa kematian, mengurus

akta kematian serta perubahan data kependudukan karena berbagai alasan seperti masih dalam suasana duka, keterbatasan waktu, biaya dan akses ke tempat pelayanan pembuatan akta kematian yang jauh. Selain itu, proses yang lama dalam pembuatan dokumen kependudukan yang tidak langsung jadi serta prosedur persyaratan yang rumit membuat masyarakat malas untuk mengurus akta kematian. Masyarakat di Kota Surakarta biasanya hanya akan mengurus dan membuat akta kematian serta melakukan perubahan data kependudukan pada saat membutuhkan. Hal tersebut menimbulkan kendala ketika keluarga mengurus hak waris, tabungan, asuransi, pensiun, taspen serta aset- aset peninggalan lainnya. Pada tahun 2010, jumlah akta kematian yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surakarta sebanyak 424 akta, mengalami penurunan di tahun 2011 sebanyak 381 akta, tahun 2012 sebanyak 891 akta, kemudian tahun 2013 sebanyak 1.336 akta dan tahun 2014 sebanyak 1.855 akta. (Surakarta Dalam Angka, 2015, p.61). Jumlah penerbitan akta kematian yang naik turun mengharuskan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surakarta sebagai pelaksana administrasi kependudukan menciptakan program inovatif yakni Besuk Kiamat.

Inovasi merupakan salah satu aspek penting dalam perkembangan penyelenggaraan pemerintahan. Inovasi menurut Said dimaknai sebagai suatu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup instansi. (Said, 2007, p.27). Sedangkan Hamel dalam (Djamaludin, 2012, p.34) mendefinisikan inovasi sebagai peralihan dari prinsip- prinsip, proses dan praktik- praktik manajemen tradisional atau pergeseran dari bentuk organisasi yang lama dan memberi pengaruh yang signifikan terhadap cara sebuah manajemen yang dijalankan. Rogers (2003, p.12) menjelaskan inovasi merupakan sebuah ide, praktek atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Sehingga, inovasi dapat dipahami sebagai pengetahuan baru, cara baru, objek baru, teknologi baru dan penemuan baru. (Suwarno, 2010, p.10). Pelaksanaan inovasi dalam sektor publik dikatakan berhasil apabila inovasi tersebut merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi dan efektivitas atau kualitas pelayanan. (Mulgan dan Alburry, 2003, p.3). Terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh pemerintah daerah dalam membuat keputusan inovasi antara lain (1) apakah inovasi yang akan dilakukan oleh pemerintah daerah membutuhkan biaya yang besar tetapi dengan tingkat ketidakpastian yang besar, (2) apakah inovasi tersebut akan mengganggu kehidupan sehari- hari masyarakat, (3) apakah inovasi sesuai dengan kebiasaan dan nilai- nilai kehidupan masyarakat dan (5) apakah inovasi sulit digunakan nantinya. (Noor, 2013, p.112).

Studi mengenai administrasi kependudukan telah banyak dibahas dan diteliti. Beberapa penelitian tentang administrasi kependudukan antara lain pertama (Kurnia dkk, 2018, p.272) melakukan penelitian tentang inovasi pelayanan akta kelahiran melalui e- government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Yogyakarta. Dari penelitian tersebut menyebutkan bahwa inovasi pelayanan akta kelahiran melalui e- government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Yogyakarta belum optimal. Hal yang menunjukkan belum optimalnya inovasi pelayanan publik yaitu (1) jumlah pengguna akta kelahiran online rendah, (2) inovasi pelayanan yang ditawarkan pemerintah terlalu banyak, (3) belum ada petugas khusus yang melayani akta kelahiran online, (4) pelaksanaan pelayanan akta kelahiran online yang masih parsial dan (5) ketidaktahuan masyarakat terkait inovasi pelayanan akta kelahiran online. Kedua, penelitian tentang inovasi pelayanan akta kelahiran anak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) di Kota Surakarta, (Rahmawati dan Suryawati, 2017, p.24), menyatakan level inovasi yaitu inovasi inkremental, sedangkan kategori inovasi yakni inovasi sustaining. Faktor- faktor yang mempengaruhi inovasi pelayanan akta kelahiran Dispendukcapil Kota Surakarta yaitu visi, misi, sarana prasarana, sumber daya manusia, keuangan, demografi, teknologi dan politik. Ketiga, (Marselli, dkk, 2016, p.1) melakukan penelitian tentang upaya penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen kependudukan di Kabupaten Kendal menurut Undang- Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan. Dalam penelitiannya menunjukkan upaya penataan kelembagaan yang berkaitan dengan nama dinas dan struktur organisasi, adanya Nomor Induk Kependudukan, adanya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Kartu Tanda Penduduk Elektronik dan Instansi Pelaksana. Penertiban merupakan upaya tertib dalam syarat dan pemenuhan administrasi kependudukan, administrasi direkomendasikan untuk penyelenggaraan registrasi penduduk berupa syarat- syarat dalam pendaftaran penduduk dan catatan sipil. Terdapat hambatan khususnya berkenaan dengan Standar Operasional dan Prosedur belum berlangsung maksimal, maka prediksi jumlah penduduk sulit dilakukan. Upaya program akta massal dengan sistem jemput bola dan diberikan secara gratis.

Penelitian keempat (Pravijanti dan Fanida, 2018, p.1) tentang analisis keberhasilan inovasi pelayanan Paket Hemat 1 (Penerbitan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya menunjukkan bahwa pada inovasi pelayanan Paket Hemat 1 sudah memiliki faktor- faktor keberhasilan inovasi yang terdiri dari *leadership management/ organization, risk management, human capital* dan *technology* sehingga dapat dikatakan berhasil walaupun masih memiliki kendala dalam pelaksanaannya. Warsito (2016,

p.8) dalam penelitiannya tentang implementasi program E- Kios sebagai inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi di Kelurahan Kebraon Kota Surabaya menyatakan bahwa implementasi E- Kios di Kelurahan Kebraon masih belum dilaksanakan secara maksimal karena faktor disposisi, sikap dari staf pemerintah tidak benar- benar responsif saat menerapkan E- Kios dan komunikasi E- Kios pada lingkup internal dan eksternal yang sedang dilaksanakan oleh staf di Kelurahan Kebraon dan pemerintah daerah yang terkait. Pada lingkup internal, ada staf dari Kelurahan Kebraon yang masih belum memahami penerapan E- Kios dan pada lingkup eksternal, komunikasi dalam pelaksanaan program E- Kios belum berjalan dengan baik karena hanya mengandalkan pengumuman verbal melalui RT dan RW.

Dari beberapa penelitian yang telah dibahas dan diteliti sebelumnya, penelitian yang dilakukan oleh penulis memiliki persamaan dan perbedaan. Adapun kesamaannya yaitu sama-sama membahas tentang administrasi kependudukan dan mengambil lokasi penelitian di Kota Surakarta dapat dilihat pada penelitian kedua yang telah dipaparkan oleh penulis sebelumnya. Tetapi, yang menjadi perbedaannya dengan kelima penelitian sebelumnya yakni kelima penelitian sebelumnya membahas tentang administrasi kependudukan dengan fokus penelitian akta kelahiran dan program inovasi E- Kios dari pemerintah Kota Surabaya. Sedangkan, penulis dalam penelitiannya lebih membahas tentang inovasi bidang akta kematian dengan fokus atribut inovasi sektor publik. Alasan yang mendasari penulis mengambil fokus penelitian atribut inovasi sektor publik dari program Besuk Kiamat yaitu (1) jarang sekali penelitian yang membahas tentang inovasi administrasi kependudukan khususnya akta kematian, (2) penelitian mengenai inovasi bidang akta kematian sangat penting dibahas mengingat akta kematian sebagai salah satu dokumen yang penting dalam kependudukan karena nantinya akan digunakan oleh ahli waris dalam mengurus aset, tanah, taspen, status kependudukan maupun jaminan kesehatan dan (3) inovasi tidak hanya mencakup teknologi baru dan pengetahuan baru tetapi juga atribut- atribut yang lain. Atribut inovasi sektor publik yang dimaksud yakni karakteristik- karakteristik yang terdapat dalam sebuah inovasi sektor publik. Dengan atribut tersebut, maka inovasi merupakan cara baru yang menggantikan cara lama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Yang dimaksud atribut inovasi sektor publik dalam penelitian ini yaitu karakteristik yang melekat pada inovasi program Besuk Kiamat di Kota Surakarta yang dapat diketahui dari keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati dalam pelaksanaan Besuk Kiamat di Kota Surakarta. Manfaat dalam penelitian tentang Atribut Inovasi Besuk Kiamat di Kota Surakarta yaitu 1) manfaat akademik yaitu sebagai referensi bagi mahasiswa terutama yang melakukan penelitian mengenai inovasi

pelayanan publik dan 2) manfaat praktis dalam penelitian ini yakni diharapkan sebagai sumbangan pemikiran dan informasi bagi pemerintah Kota Surakarta beserta OPD- OPD dalam rangka meningkatkan inovasi tidak hanya bidang administrasi pendidikan tetapi juga inovasi bidang pelayanan publik yang lain.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *desk research* dengan analisis deskriptif. *Desk research* merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan data dan informasi dengan bantuan- bantuan material yang terdapat di ruangan perpustakaan.(Moeleong, 2009, p.82). Pengumpulan data dilakukan dengan memanfaatkan data sekunder. Data sekunder merupakan data yang tersedia dalam berbagai bentuk. Biasanya data sekunder berwujud data dokumentasi atau data laporan yang telah tersedia. (Azwar, 2001, p.91). Sumber data sekunder dapat berasal dari berbagai kajian literatur terdiri atas publikasi data sensus dan survei nasional, publikasi pemerintah lainnya serta hasil riset- riset sebelumnya.(Asra, 2014, p.103). Tahap pengumpulan data sekunder antara lain, pertama, mengumpulkan berbagai bahan pustaka yang akan dipilih menjadi sumber data yang berkaitan tentang tema penelitian ini dan didukung dengan informasi yang relevan. Kedua, melakukan pemilahan data sesuai dengan tema dan fokus penelitian. Ketiga, menjabarkan tentang atribut inovasi program Besuk Kiamat di Kota Surakarta.

ATRIBUT INOVASI SEKTOR PUBLIK

Inovasi dalam organisasi sektor publik tidak hanya mencakup pengetahuan baru, cara baru dan teknologi baru tetapi juga karakteristik- karakteristik yang lain. Karakteristik dalam sebuah inovasi disebut Atribut Inovasi. Everette M Rogers (2003, p.219) mengemukakan atribut inovasi sektor publik sebagai berikut :

1. *Relative advantage* atau keuntungan relatif

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.

2. *Compatibility* atau Kesesuaian

Inovasi sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain

itu, juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

3. *Complexity* atau kerumitan

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

4. *Triability* atau kemungkinan dicoba

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga, sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. *Observability* atau kemudahan diamati

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi program Besuk Kiamat atau lebih dikenal dengan Bela Sungkawa Kirim Akta Kematian merupakan salah satu program inovatif dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surakarta dan meraih juara pertama dalam lomba tingkat SKPD se- Surakarta. Inovasi program Bela Sungkawa dilaksanakan di Kota Surakarta pada Januari 2017. Adapun atribut dalam inovasi program Besuk Kiamat sebagai berikut :

1. *Relative advantage* atau keuntungan relatif

Dalam pelaksanaan inovasi program Besuk Kiamat memiliki beberapa keuntungan relatif antara lain :

- a. Masyarakat atau keluarga yang 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.
- b. Masyarakat mendapat dokumen kependudukan berupa Akta Kematian, Kartu Keluarga (KK) dengan pengurangan jiwa serta KTP elektronik bagi suami/istri dengan perubahan

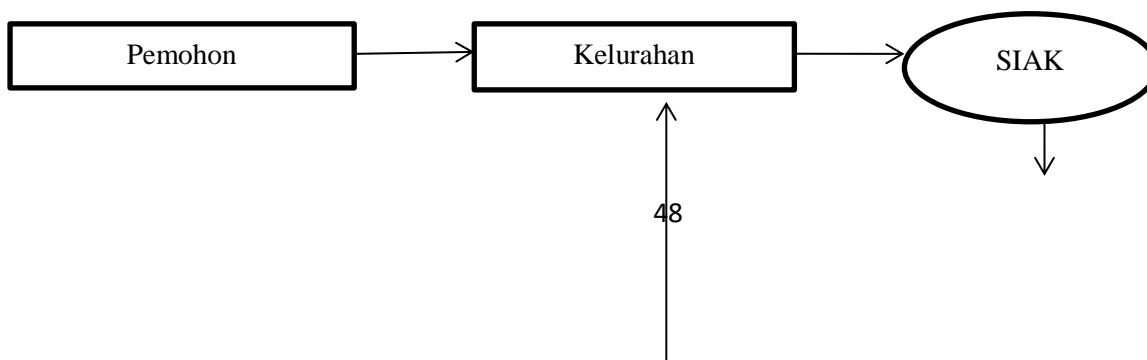
status menjadi cerai mati dengan mudah, cepat dan gratis. Masyarakat tidak perlu kehilangan banyak waktu, tenaga dan biaya untuk mengurusnya ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surakarta.

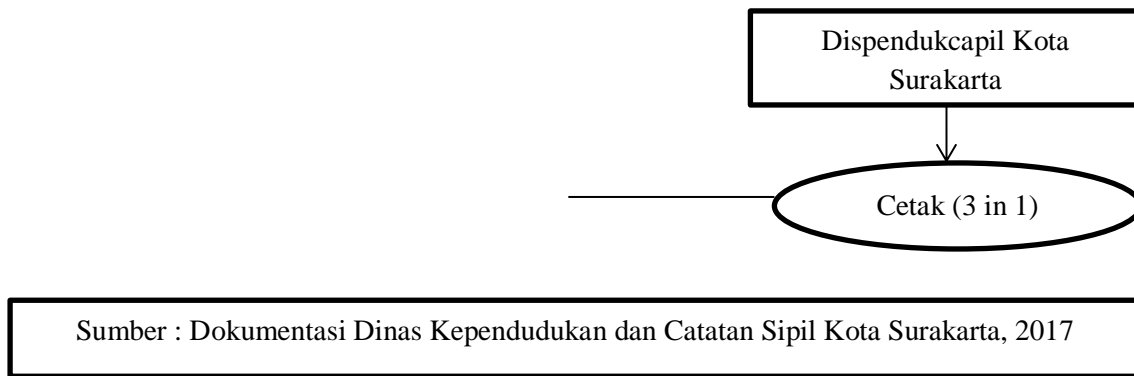
- c. Inovasi program Besuk Kiamat menyederhanakan prosedur dan memotong waktu pemrosesan dokumen sehingga memberikan kemudahan bagi masyarakat.
- d. Meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya penerbitan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Pada Tahun 2017, telah diterbitkan sebanyak 4.220 akta, atau terjadi kenaikan sebesar 20,13% dibandingkan dengan tahun 2016 yaitu sebanyak 3.513 akta. Pada bulan Januari 2018 sampai dengan tanggal 13 Maret 2018 telah diterbitkan akta kematian sebanyak 1.616 akta. Apabila dibandingkan dengan penerbitan akta kematian tahun 2017, pencapaian selama kurang lebih 2,5 bulan tersebut sebanyak 38,29 %. Sedangkan apabila dibandingkan dengan penerbitan akta kematian pada tahun 2016, yaitu sebanyak 3.513 akta, maka pencapaian di 2,5 bulan pertama tahun 2018 ini sebesar 46% dari total penerbitan akta tahun 2016.
- e. Membangun database kependudukan yang valid dan up to date. Dengan database kependudukan yang semakin valid dan update, maka Data Pelayanan di Server Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta mendekati Data Konsolidasi Bersih yang dikeluarkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. Data pelayanan di Server Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta sebanyak 562.460 jiwa. Sedangkan Data Konsolidasi Bersih semester 2 yang dikeluarkan oleh Kementerian Dalam Negeri sebanyak 562.801 jiwa.
- f. Pembiayaan kepesertaan jaminan kesehatan (BPJS) dapat terkendali. Dengan data kependudukan yang valid, status penduduk yang meninggal di database menjadi meninggal dan tidak aktif, maka status kepesertaan jaminan kesehatannya dapat dihentikan sehingga dapat menghemat keuangan negara.
- g. Penetapan status dan kejelasan status hukum. Dengan 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.

2. *Compatibility* atau Kesesuaian

Dalam pelaksanaan inovasi program Besuk Kiamat di Kota Surakarta memiliki keterkaitan dan kesesuaian dengan sebelum adanya inovasi program Besuk Kiamat. Sebelum adanya inovasi program Besuk Kiamat, masyarakat yang anggota keluarganya yang sudah meninggal meminta surat kematian dari Kelurahan. Setelah adanya inovasi program Besuk Kiamat tetap melalui Kelurahan sebagai organisasi tingkat desa dalam pelaksanaan inovasi program tersebut, tetapi terdapat perbedaan dalam alur pelaksanaannya. Jika sebelum adanya inovasi program Besuk Kiamat, masyarakat yang anggota keluarganya meninggal meminta surat kematian ke Kelurahan kemudian baru ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta untuk mengurus akta kematian. Setelah adanya inovasi program Besuk Kiamat, alurnya yaitu apabila ada warga masyarakat yang meninggal, ketua RT, tetangga atau kerabat melaporkan peristiwa kematian ke Kelurahan dengan membawa persyaratan. Kemudian petugas registrasi akan melakukan entry data kematian serta melakukan scan berkas pendukung/persyaratan dan mengunggah ke Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Kemudian petugas registrasi Kelurahan tersebut melakukan pelaporan peristiwa kematian ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta melalui grup *whatsapp*. Setelah itu petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan melakukan verifikasi data. Apabila data yang dientry serta berkas pendukungnya sudah lengkap, maka dinas akan mencetak akta kematian beserta Kartu Keluarga (KK) dan KTP (apabila memiliki suami/istri) dan mengirimkannya ke Kelurahan yang melakukan pelaporan. Selanjutnya perwakilan dari Kelurahan melayat ke rumah duka, memberikan ungkapan bela sungkawa serta menyerahkan akta kematian, kartu keluarga (KK) beserta KTP-el tersebut kepada keluarga duka pada waktu upacara pelepasan jenazah.

Bagan 1
Alur Proses Pelaksanaan Inovasi Program Besuk Kiamat





3. *Complexity* atau kerumitan

Kerumitan dalam hal ini dapat diartikan sebagai kendala- kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan inovasi. Adapun kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan inovasi program Besuk Kiamat antara lain kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya akta kematian, surat keterangan kematian bagi masyarakat yang meninggal di rumah, kurang lancarnya menggunakan aplikasi bagi petugas kelurahan dan jaringan internet yang tiba- tiba trouble saat pemrosesan data.

4. *Triability* atau kemungkinan dicoba

Awalnya inovasi Besuk Kiamat ini diuji cobakan di 5 Kelurahan dimana masing-masing Kecamatan ada 1 Kelurahan yang menjadi *pilot project* dari program ini. Pada awal sebelum pelaksanaan inovasi Besuk Kiamat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta melakukan konsolidasi internal untuk menentukan standar operasional prosedur dari program ini. Selain itu, juga memetakan kekuatan baik dari sisi SDM dan peratalan serta kendala-kendala yang kemungkinan akan dihadapi. Setelah melakukan konsolidasi internal, kemudian dilakukan konsolidasi eksternal dengan berbagai pemangku kepentingan yang terlibat yaitu Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Surakarta, Dinas Kesehatan Kota Surakarta serta perwakilan dari 5 Kelurahan dan Kecamatan yang akan menjadi pilot project dari inovasi program Besuk Kiamat ini secara terus menerus. Tahap selanjutnya yaitu melakukan pengecekan dan ketersediaan alat-alat Teknologi Informatika (TI) serta jaringan yang akan digunakan untuk proses entry di Kelurahan. Kemudian, setelah semua Kelurahan siap perangkatnya, dilakukan bimbingan teknis bagi petugas registrasi di 5 Kelurahan *pilot project* sebanyak 3 kali. Tahap selanjutnya yaitu proses uji coba program Besuk Kiamat di 5 Kelurahan tersebut. Selama proses uji coba, Tim dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta terus melakukan pendampingan kepada Kelurahan baik dalam proses melakukan entry, menginformasikan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi serta menyelesaikan kendala-kendala lainnya yang dihadapi seperti jaringan dan sebagainya. Setelah

berjalan, dilakukan evaluasi secara terus menerus terhadap kendala dan permasalahan yang dihadapi oleh masing-masing pemangku kepentingan sampai ditemukan formulasi yang paling sesuai untuk pelaksanaan program inovasi ini. Setelah berhasil dengan berbagai evaluasi dan penyempurnaan, saat ini program Besuk Kiamat telah diterapkan di seluruh Kelurahan (51 kelurahan) di Kota Surakarta.

5. *Observability* atau kemudahan diamati

Inovasi program Besuk Kiamat di Kota Surakarta 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 program Besuk Kiamat bagi masyarakat yaitu efisiensi waktu, tenaga dan biaya serta melalui inovasi program Besuk Kiamat, 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 Kelurahan masing-masing ke rumah duka. Inovasi program Besuk Kiamat gratis tanpa dipungut biaya. Adapun regulasi dalam pelaksanaan inovasi program Besuk Kiamat yaitu Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan telah diubah Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2015 dan Peraturan Walikota Surakarta Nomor 1 Tahun 2018 tentang Besuk Kiamat (Bela Sungkawa Kirim Akta Kematian). Banyak pemangku kepentingan yang terlibat dalam pelaksanaan inovasi program Besuk Kiamat yaitu :

1. Walikota Surakarta sebagai inisiator inovasi program Besuk Kiamat serta menetapkan kebijakan pelayanan yang mendekatkan dan mempermudah masyarakat serta memberikan payung hukum bagi inovasi program Besuk Kiamat.
2. DPRD Kota Surakarta yang memberikan dukungan anggaran.
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta sebagai pelaksana teknis kegiatan dengan menyiapkan SDM, Sistem, Perangkat serta melakukan proses verifikasi sampai dengan cetak dokumen kependudukan.
4. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Surakarta sebagai penyedia jaringan.
5. Dinas Kesehatan dalam hal ini UPTD Puskesmas se-Kota Surakarta sebagai instansi medis yang mengeluarkan surat keterangan kematian bagi warga yang meninggal di rumah.

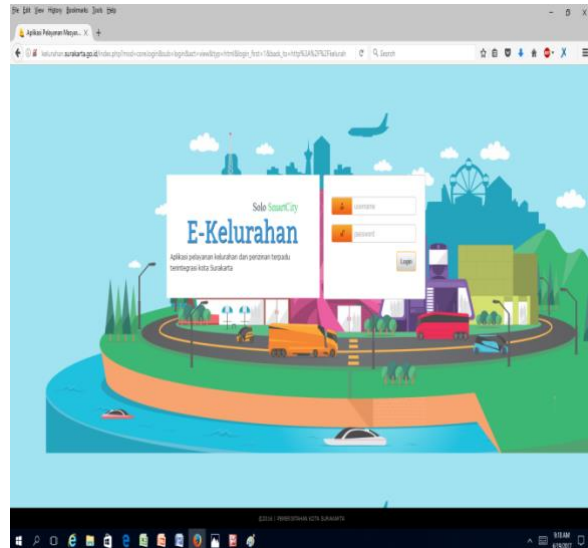
6. Kelurahan sebagai tempat pelaporan peristiwa kematian dan melakukan entry data kematian, serta menyerahkan akta kematian yang sudah jadi kepada keluarga duka sebagai perwakilan dari pemerintah.
7. Ketua RT/masyarakat melaporkan peristiwa kematian warganya kepada Kelurahan.

Pelaksanaan program ini memerlukan dukungan berbagai sumber daya diantaranya sebagai berikut :

- a. SDM, baik petugas registrasi di Kelurahan yang menerima pelaporan, melakukan entry data dan mengunggah berkas pendukung, petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta yang melakukan verifikasi data, pencetakan dokumen, persetujuan sampai dengan penandatanganan dokumen dan pengiriman dokumen ke kelurahan, tim Teknologi Informatika (TI) yang melakukan pendampingan dari sisi sistem dan jaringan serta petugas medis yang memberikan surat keterangan kematian dari sisi medis.
- b. Peralatan TI, seperti komputer, printer, scanner serta peripheral lainnya.
- c. Jaringan, koneksi internet, modem serta peripheral lainnya.
- d. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan sebagai sistem informasi utama yang dipakai.
- e. Keuangan, dukungan anggaran yang diberikan baik untuk pengadaan blanko, pembelian tinta, perawatan alat-alat TI dan jaringan serta uang transport bagi petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta serta petugas registrasi Kelurahan.

Monitoring dan evaluasi dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta guna memantau kemajuan serta melakukan evaluasi terhadap inovasi Besuk Kiamat yang dilaksanakan di Kota Surakarta. Setiap bulan diadakan pertemuan dengan pemangku kepentingan mulai dari petugas registrasi Kelurahan, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Surakarta serta Dinas Kesehatan Kota Surakarta untuk melihat progress kinerja serta menggali dan melakukan analisa terhadap permasalahan dan kendala yang terjadi serta mencari solusi untuk pemecahan masalah tersebut sehingga semakin lama inovasi yang dilaksanakan semakin mendekati kesempurnaan.

Gambar 1
Penyerahan dokumen dalam inovasi program Besuk Kiamat dan Aplikasi SIAK



Sumber : Dokumentasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surakarta, 2017

KESIMPULAN

Pelaksanaan inovasi program Besuk Kiamat di Kota Surakarta memberikan manfaat yang positif bagi masyarakat yaitu efisiensi dalam waktu, sumber daya manusia dan biaya mengurus dokumen kematian gratis. Terdapat perubahan sebelum dan sesudah adanya inovasi program Besuk Kiamat antara lain masyarakat di Kota Surakarta menjadi sadar dan mau mengurus akta kematian serta segera melaporkan peristiwa kematian ke Kelurahan. Dengan prosedur yang mudah dan tidak berbelit- belit melalui inovasi program Besuk Kiamat yang dilaksanakan di Kota Surakarta sehingga dokumen langsung jadi dan diserahkan kepada keluarga yang berduka pada saat upacara pelepasan jenazah.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ancok, Djamaludin. (2012). *Kepemimpinan dan Inovasi*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Angkat, Koko Mulyanto, dkk. (2018). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi. *Jurnal Administrasi Publik*, (7), (1), 34. Retrieved from <http://ojs.uma.ac.id/index.php/jap>.
- Antara. (2018). Pungli Dalam Pembuatan E- KTP, 2 Pegawai Disdukcapil Jadi Tersangka. Retrieved February 12, 2019 from <https://news.okezone.com/read/2018/11/20/525/1980207/pungli-pembuatan-e-ktp-2-pegawai-disdukcapil-jadi-tersangka>.
- Asra, Abuzar, dkk. (2014). *Metode Penelitian Survei*. Bogor : In Media.
- Azwar, Saefuddin. (2001). *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- BeritaMadiun. (2015). Malas Urus Data Adminduk di Dispendukcapil, Warga Pilih Titip Ke Calo. Retrieved February 13, 2019 from <http://surabaya.tribunnews.com/2015/06/12/malas-urus-data-adminduk-di-dispendukcapil-warga-pilih-titip-ke-calo>.
- BPS. 2015. *Surakarta Dalam Angka 2015*. Retrieved February 16, 2019 from <https://surakartakota.bps.go.id/publication/2015>.
- Cahyono, Sofyan. (2017). Program Besuk Kiamat dan Bapak On Raih Penghargaan. Retrieved February 15, 2019 from <https://www.jawapos.com/jpg-today/16/12/2017/program-besuk-kiamat-dan-bapak-on-raih-penghargaan>.
- David Alburry Geoff Mulgan. (2003). *Innovation in The Public Sector*. Landon : The Mall.
- Fida Ul Haq, Muhammad. (2016). Ombudsman Temukan Pungli di Pembuatan e- KTP di 12 Provinsi. Retrieved February 14, 2019 from <https://news.detik.com/berita/d-3339165/ombudsman-temukan-pungli-di-pembuatan-e-ktp-di-12-provinsi>.
- Jamaluddin dan Irma Suryani. (2016). Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Pattalssang Kabupaten Gowa. *Jurnal Office, Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Administrasi Perkantoran*, (2), (2), 134. Retrieved from <https://ojs.unm.ac.id/jo/article/view/2918>.
- J Watson, Douglas. (1997). *Innovative Governments: Creative Approaches to Local Problems*. New York : Greenwood Publishing Group.

- Kurnia Putri, Eko dkk. (2018). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui E- Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Yogyakarta. *JURNAL NATAPRAJA Kajian Ilmu Administrasi Negara*, (6), (1), 272. Retrieved from <https://journal.uny.ac.id/index.php/natapraja/article/view/20740>.
- Marselli, Aldila dkk. (2016). Upaya Penataan dan Penertiban dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan di Kabupaten Kendal menurut Undang- Undang Noor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. *DIPONEGORO LAW JURNAL*, (5), (3), 1. Retrieved from <http://www.ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dlr/>.
- Moleong, Lexy J. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Muluk. Khairul, (2008). *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang : Bayu Media Publishing.
- Noor, Irwan. (2013). *Desain Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang : UB Press.
- Ombudsman RI. (2017). *Laporan Tahunan 2017*. Retrieved February 10, 2019 from <http://ombudsman.go.id/produk>.
- Pravijanti, Vania dan Eva Hany Fanida. (2018). Analisis Keberhasilan Inovasi Pelayanan PAKET HEMAT 1 (Penerbitan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. *Publika*, (6), (4), 1. Retrieved from <http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/issue/current>.
- Rahmawati, Erin dan Retno Suryawati. (2017). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) di Kota Surakarta. *Jurnal Wacana Publik*, (1), (3), 24. Retrieved from <https://jurnal.uns.ac.id/wacana-publik/article/view/18002>.
- Rogers. Everett M. (2003). *Diffusion of Innovations 5th edition*. New York : Free Press.
- Said, M. Mas'ud. (2007). *Birokrasi di Negara Birokratis*. Malang : UMM Press.
- Suwarno. Yogi, (2010). *Inovasi Sektor Publik*. Jakarta : STIA LAN Press.
- Warsito, Herfina Tedjo. (2016). Implementasi Program E- Kios sebagai Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi di Kelurahan Kebraon Kota Surabaya. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, (4), (2), 8. Retrieved from <http://journal.unair.ac.id/KMP@kebijakan-dan-manajemen-publik>.

Widya Lestari, Erma. (2015). Partisipasi Masyarakat Dalam Administrasi Kependudukan (Kajian pada Pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya). *Publika*, (3), (6), 3. Retrieved from <http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index/php/publika/article/view/12097>.

Yani, Indri. (2017). Warga Menguluh Urus Berkas di Dusdukcapil Terasa Berbelit- belit. Retrieved February 11, 2019 from <http://www.riauonline.co.id/riau/kota-pekanbaru/read/2017/10/12/warga-menguluh-urus-berkas-di-disdukcapil-terasa-berbelit-belit>.