

Efektivitas Inovasi Pelayanan AYO SKAK terhadap Kepemilikan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri

(Studi kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabputaen Wonogiri)

Sri Hartanto 1, Dr. Joko Pramono, S.Sos., M.Si 2

Email : srihartanto1922@gmail.com

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Slamet Riyadi Surakarta.

Abstract

The innovative service program implemented by the Disdukcapil (Department of Population and Civil Registration) of Wonogiri Regency, called “AYO SKAK,” aims to simplify the process of creating death certificates, making it easier for the public to manage their documentation and reducing queues at Disdukcapil. Although this innovative program has been running, there are still challenges, such as a lack of public understanding regarding the application’s use and frequent errors in the application.

This research aims to assess, describe, and analyze the effectiveness of the “AYO SKAK” service innovation at Disdukcapil Wonogiri Regency. The study employs a descriptive research method with qualitative data analysis. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation related to the “AYO SKAK” service innovation. The collected data are then analyzed qualitatively, considering all gathered information and supported by interview results, referencing the theory proposed by Budiani (2007) that effectiveness can be measured through the accuracy of program targets, program socialization, program objectives, and program monitoring.

The research findings indicate that the implementation of the “AYO SKAK” service innovation has been effective and has positively impacted the increase in the ownership of death certificates in Wonogiri Regency. This can be observed through the four indicators mentioned. The target accuracy indicator is on point, the program socialization indicator is effective and comprehensive, the program objectives align with the goal of facilitating public access to death certificate processing and increasing ownership coverage in Wonogiri, and the program monitoring indicator shows that regular monitoring and evaluation have been conducted. Nonetheless, there is a need to optimize the system to make it easier for the public to access the application and reduce the occurrence of errors

Keywords: *Effectiveness, innovation, eath certificate.*

Abstrak

Program inovasi pelayanan yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Wonogiri yaitu “AYO SKAK” merupakan program Disdukcapil Kabupaten Wonogiri yang bertujuan untuk menyederhanakan proses pembuatan dokumen kependudukan Akta Kematian, memudahkan masyarakat dalam melakukan kepengurusan dokumen, mengurangi antrian di Disdukcapil. Meskipun program inovasi ini sudah berjalan, namun masih terdapat permasalahan yaitu, masih kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi, aplikasi masih sering error. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis efektivitas inovasi pelayanan “AYO SKAK” di Disdukcapil Kabupaten Wonogiri. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskripsi dengan analisis data kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara mengobservasi, mewawancarai, dan mendokumentasikan yang berkaitan dengan inovasi pelayanan “AYO SKAK”. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif dengan memperhatikan dan meninjau semua data yang dikumpulkan dan didukung oleh hasil wawancara dengan pendekatan teori yang dikemukakan oleh Budiani (2007) bahwa dalam efektivitas dapat diukur melalui ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program. Hasil penelitian menunjukkan, pelaksanaan inovasi pelayanan “AYO SKAK” sudah berjalan efektif dan menunjukkan “AYO SKAK” berpengaruh positif dalam meningkatkan cakupan kepemilikan akte kematian di Kabupaten Wonogiri. Hal ini bisa dilihat dari empat indikator diatas. Indikator ketepatan sasaran sudah tepat sasaran, untuk indikator sosialisasi pogram sudah efektif dan menyeluruh, indikator tujuan program sudah sesuai tujuan program yaitu memudahkan masyarakat dalam mengurus akta kematian dan meningkat cakupan kepemilikan akta kematian di Kabupaten Wonogiri, pada indikator pemantauan program sudah dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala. Meskipun demikian, perlu adanya pengoptimalan sistem supaya masyarakat lebih mudah dalam mengakses aplikasi tersebut dan terhindar dari terjadinya error.

Kata kunci : Efektivitas, inovasi, Akta Kematian

Pendahuluan

Indonesia merupakan negara kepulauan yang kaya akan ragam budaya, suku bangsa, dan tradisi. Pemerintah selaku penyelenggara pelayanan public harus terus berintegrasi dan beradaptasi dengan perkembangan social, terutama dalam menghadapi era revolusi 4.0 yang dimana mengedepankan factor jaringan telekomunikasi dan informasi melalui internet. Teknologi dan informasi menjajikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, dan jangkauan global serta transparansi.

Pemanfaatan teknologi informasi dan telekomunikasi atau disebut e-government pada pemerintahan diharapkan menjadi jawaban atas pelayanan yang cepat , efektif dan efisien yang diinginkan oleh masyarakat. Kehidupan negara semakin modern, menjadikan negara harus berusaha keras untuk memenuhi keperluan dan kebutuhan warga negaranya. Salah satu contohnya yakni dalam pelayanan kesejahteraan masyarakat, sehingga negara membutuhkan instrument atau alat untuk melaksanakan hak, tugas, dan kewajiban dalam memenuhi keperluan dan kebutuhan masyarakatnya dengan administrasi negara.

Pemerintah Indonesia terus berusaha untuk memberikan pelayanan public yang baik untuk masyarakat, karena tingkat kepedulian masyarakat terhadap taat administrasi tergantung pada penyedi pelayanan dalam memberikan dan mengoptimalkan kualitas dari pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kepemilikan akta kematian sangat penting bagi individu dan negara. Bagi individu kepemilikan kata kematian penting dikarenakan untuk emasrikan status hukum perdata seseorang seperti persyaratan pengurusan pembagian waris, baik istri/suami maupun anak, bagi janda/duda (terutama pegawai negeri sipil) diperlukan syarat dalam menikah lagi, mengurus pension bagi ahli warisnya, mengurus uang duka, tunjangan kematian taspen, serta asuransi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri merupakan salah satu institusi yang melaksanakan pelayanan public di bidang administrasi kependudukan. Salah satu pelayanan yang di berikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri adalah program

Ayo Segera Kirim Akta Kematian (AYO SKAK). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri bekerjasama dengan RT/RW, Kelurahan, serta fasilitas pelayanan yang terdapat di Kabupaten Wonogiri terkait program AYO SKAK.

Kabupaten Wonogiri merupakan kabupaten yang mengalami peningkatan dalam cakupan kepemilikan akta kematian. Pencatatan kematian merupakan suatu peristiwa penting yang wajib dicatatkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pasal 44 ayat (1).

Tabel 1.1

No	Jumlah data penduduk Flag status 1(mati)	Jumlah permohonan akta kematian
1	41. 696 orang	12.717 permohonan

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Wonogiri Tahun 2021

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa rendahnya kepemilikan akta kematian menjadi suatu permasalahan tersendiri bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. Masyarakat Kabupaten Wonogiri lebih banyak mempercayai surat keterangan kematian dibandingkan dengan akta kematian.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan di DISUKCAPIL Kabupaten Wonogiri memberikan inovasi jemput bola atau layanan keliling kepada masyarakat yang sedang berduka dan tidak perlu repot mengurus akta kematian ke Dinas, cukup melapor ke kelurahan, maka akta kematian akan diserahkan oleh pemerintah kepada keluarga yang berduka sebelum pengebumian jenazah

Metode

Penelitian mengenai “Efektivitas Inovasi AYO SKAK terhadap Kepemilikan Akta Kematian (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Wonogiri)” merupakan jenis penelitian kualitatif yang menggunakan metode penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2019:18), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti obyek yang bersifat alamiah, di mana peneliti dalam hal ini merupakan instrumen kunci dari penelitian tersebut. Teknik pengumpulan data dari metode kualitatif dilakukan triangulasi, analisis data bersifat induktif, serta lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Dalam penelitian ini, program AYO SKAK berfungsi sebagai variabel independen, sedangkan efektivitas pelayanan diukur sebagai variabel dependen. Efektivitas tersebut diukur berdasarkan beberapa indikator yang diadaptasi dari teori Budiani (2007), yaitu ketepatan sasaran, sosialisasi program, pencapaian tujuan, dan pemantauan program.

Definisi operasional efektivitas program ini mengacu seberapa keberhasilan program tersebut. Menurut Kotler, Rosmaniar (2012:4) mendefinisikan efektivitas sebagai tujuan yang diinginkan atau mendapatkan hasil yang sesuai dengan yang diinginkan. Effendy menjelaskan efektivitas adalah komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan.

Subyek penelitian ini terdiri dari masyarakat wonogiri yang telah berpartisipasi pada program AYO SKAK, dan petugas pelayanan dinas dukcapil yang terlibat pelaksanaannya. Teknik snowball purposive digunakan untuk menentukan narasumber, yaitu teknik pengambilan sample dari sumber data yang pada awalnya berjumlah kecil dan lama kelamaan bertambah menjadi besar. Seperti yang disarankan oleh Sugiyono (2012: 54), yang menyatakan bahwa peneliti mencari informan lain yang dapat dijadikan sebagai narasumber. Mengingat bahwa merekalah yang paling akrab dengan materi peneliti, informan menjadi sumber informasi berharga tentang penelitian yang sedang dilakukan. Strategi purposive dan snowball sampling digunakan untuk memilih informan, dengan banyak faktor dipertimbangkan.

Setelah mengumpulkan data, peneliti melaksanakan analisis deskriptif kualitatif dengan mengikuti langkah-langkah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagaimana diusulkan oleh Miles dan Huberman (2014:10). Reduksi data dilakukan untuk menyaring informasi yang paling

relevan, sementara penyajian data bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas dan terstruktur. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan menganalisis seluruh data untuk mengidentifikasi efektivitas program AYO SKAK serta kendala yang muncul dalam pelaksanaannya. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai implementasi dan hambatan program AYO SKAK di Dinas Dukcapil Kota Wonogiri

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan data yang terdapat dalam penelitian mengenai efektivitas Inovasi Pelayanan AYO SKAK terhadap Kepemilikan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri, hasil yang diperoleh dapat dijelaskan melalui pendekatan statistik deskriptif dan analisis kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas Pelayanan AYO SKAK terhadap Kepemilikan Akta Kematian yang diluncurkan oleh Dinas Dukcapil. Beberapa indikator yang digunakan untuk menilai efektivitas program IKD meliputi ketepatan sasaran, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan hasil. Keempat indikator ini menjadi ukuran utama dalam menilai seberapa berhasil program IKD dilaksanakan.

Ketepatan sasaran program merupakan salah satu instrumen yang penting dalam sebuah pelayanan publik. Dikarenakan sebuah layanan hadir ditengah masyarakat pastinya mempunyai tujuan dan sasaran yang ingin dicapai. Dari hasil wawancara, disimpulkan bahwa program AYO SKAK sudah tepat sasaran, karena berhasil menjangkau masyarakat yang membutuhkan layanan akta kematian dan memudahkan mereka dalam proses pengurusan, program ini secara efektif menjangkau individu dan keluarga yang membutuhkan, sehingga memudahkan mereka dalam proses pengurusan akta kematian. Melalui pendekatan yang terstruktur dan pelayanan yang responsif,

Hasil penelitian di lapangan yang dilakukan kepada Kabid Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, Ervan Tri Yulianto, S. Kom, dan Pengelola SIAK, Ahmad Bakrie, A.Md.Kom, dapat diambil hasil bahwa masyarakat yang memerlukan layanan akta kematian di Kabupaten Wonogiri sudah banyak yang memanfaatkan program AYO

SKAK. Ervan Tri Yulianto menjelaskan mekanisme tata cara penggunaan inovasi pelayanan ini yang mencakup pelaporan kematian oleh Ketua RT/RW/Kadus kepada Kepala Desa/Lurah hingga pencetakan akta kematian oleh Camat yang kemudian diserahkan kepada keluarga almarhum/almarhumah. inovasi pelayanan bertujuan untuk memudahkan, murah, cepat, dan memberikan pelayanan prima bagi Disdukcapil dan masyarakat. Dengan adanya AYO SKAK, masyarakat dapat mengurus akta kematian dengan mudah dan cepat.

Sosialisasi program menjadi elemen kunci untuk menciptakan keberhasilan program sosialisasi program AYOSKAK dilakukan secara efektif melalui berbagai media dan metode, memastikan informasi tersebut tersebar luas di masyarakat. Program ini memanfaatkan media sosial, website resmi, dan brosur untuk menjangkau audiens yang lebih luas dan beragam. Disdukcapil telah melakukan berbagai langkah sosialisasi untuk memastikan inovasi pelayanan AYO SKAK dapat mencapai tujuannya dan dikenal luas oleh masyarakat. Langkah-langkah ini meliputi kerjasama dengan media cetak, elektronik, dan online untuk menyebarkan informasi mengenai AYO SKAK. Sosialisasi dilakukan dengan pendekatan yang komprehensif, termasuk pembuatan video tutorial yang mudah diakses di YouTube dan media sosial, serta kunjungan langsung ke desa-desa untuk memberikan presentasi dan menjawab pertanyaan masyarakat secara langsung. Berdasarkan wawancara dengan masyarakat, diketahui bahwa sosialisasi dilakukan melalui berbagai media, termasuk media sosial, selebaran, dan kegiatan di masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi program AYO SKAK dilakukan dengan baik dan informasi mengenai program ini dapat tersampaikan dengan luas kepada masyarakat.

Tujuan program AYO SKAK adalah untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus akte kematian., dapat disimpulkan bahwa program AYO SKAK telah menjadi solusi yang efektif dan efisien dalam menyelesaikan masalah rendahnya kepemilikan akta kematian serta menyederhanakan proses administrasi kependudukan. Program ini telah mengurangi kerumitan birokrasi yang sebelumnya menjadi kendala bagi masyarakat, sehingga pengurusan dokumen penting seperti akta kematian kini dapat dilakukan dengan lebih cepat dan mudah. Masyarakat merasa terbantu karena program ini menyediakan

panduan yang jelas dan layanan yang lebih transparan. Selain itu, biaya pengurusan yang lebih terjangkau meningkatkan aksesibilitas bagi semua kalangan. Peningkatan ini tidak hanya meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan tetapi juga memperkuat sistem administrasi kependudukan secara keseluruhan.

Pemantauan program AYO SKAK dilakukan secara rutin melalui evaluasi yang menyeluruh dan umpan balik dari masyarakat. Setiap masukan yang diterima dianalisis secara mendalam untuk memastikan bahwa program ini terus berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan warga. Tindak lanjut yang tepat waktu dan responsif dilakukan untuk mengatasi setiap kendala yang muncul, memastikan bahwa manfaat program dapat dirasakan secara maksimal oleh masyarakat.

Menurut Robert dalam (Maryam, 2016) yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban. AYO SKAK sendiri diluncurkan oleh dinas dukcapil wonogiri untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat.

Efektivitas pelayanan public juga dapat dilihat melalui inovasi pada pelayanan tersebut Menurut Drucker dan Hesselbein (Suharsaputra, 2016: 243-244) mengatakan ide baru tumbuh dari kreativitas maupun kelompok, kemudian ide-ide baru dalam bentuk tertentu itu di praktikan untuk kepentingan manusia, individu, kelompok atau organisasi dan penerapan itu akan mengakibatkan perubahan pada individu, kelompok, atau organisasi, dengan kata lain inovasi adalah perubahan yang menciptakan dimensi kinerja yang baru. Dinas Dukcapil Kabupaten Wonigiri telah meningkatkan inovasi pelayanan publik dengan program AYO SKAK, masyarakat sekarang tidak perlu dating langsung ke kantor dinas dukcapil ketika mengurus akte kematian, hanya perlu menggunakan telepon genggam.

Dalam teori Soewarno (1996:16) mengatakan bahwa “Efektivitas pelayanan public merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”. Program AYO SKAK di Kabupaten Wonogiri telah mencapai kriteria tersebut. Terutama pada tujuan program yang

ingin dicapai yaitu memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan akte kematian.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, program Ayo Segera Kirim Akta Kematian (AYO SKAK) yang diimplementasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri berhasil memenuhi empat indikator utama: ketepatan sasaran, sosialisasi, tujuan program, dan pemantauan. Dari segi ketepatan sasaran, program ini mampu menjangkau seluruh penduduk yang membutuhkan layanan akta kematian, dengan bantuan perangkat RT/RW dan desa yang memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan ini secara lebih cepat dan mudah. Inovasi pelayanan online juga berhasil mengurangi hambatan birokrasi dan mempercepat proses pengurusan dokumen.

Dalam hal sosialisasi, program ini dipromosikan secara efektif melalui berbagai saluran, termasuk media cetak, elektronik, media sosial, dan kunjungan langsung ke desa-desa. Dinas Kependudukan juga menyediakan video tutorial di platform seperti YouTube, yang turut membantu meningkatkan pemahaman masyarakat tentang cara mengurus akta kematian secara online. Pendekatan ini memastikan informasi program tersampaikan dengan baik dan meningkatkan partisipasi masyarakat.

Tujuan program AYO SKAK, yaitu menyediakan layanan yang cepat, mudah, murah, dan transparan, tercapai dengan adanya digitalisasi proses yang memungkinkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan secara online. Proses ini tidak hanya mengurangi waktu dan biaya, tetapi juga memberikan transparansi melalui notifikasi dan pelacakan status permohonan secara real-time. Selain itu, program ini telah berhasil meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pencatatan administrasi kependudukan.

Pemantauan program dilakukan secara berkala melalui evaluasi dan umpan balik dari masyarakat. Sistem pelacakan real-time membantu memastikan setiap permohonan diproses tepat waktu. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan keberhasilan program dalam memberikan layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat, sekaligus meningkatkan kualitas layanan publik di Kabupaten Wonogiri. Secara keseluruhan, program AYO SKAK dinilai sangat efektif dan efisien dalam meningkatkan kepemilikan akta kematian dan menyederhanakan proses administrasi kependudukan.

Referensi

- Budiani, N. (2007). Efektivitas program pelayanan publik di Indonesia. Jakarta: Pustaka Ilmu.
- Kotler, P., & Rosmaniar. (2012). Prinsip-prinsip Pemasaran. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). Qualitative data analysis: An expanded sourcebook. London: Sage Publications.
- Maryam, N. S. (2016). *MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK*. Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi, 6(1).
- Soewarno. (1996). Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Cetakan ke 24*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra. 2016. *Kepemimpinan Inovasi Pendidikan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013