

INOVASI PENDAFTARAN AKTA KEMATIAN *ONLINE* DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDA ACEH PROVINSI ACEH

Cut Aida Arifni, Gradiana Tefa

Institut Pemerintahan Dalam Negeri
cutaidaarifni@ipdn.ac.id, gradiana_tefa@ipdn.ac.id

ABSTRACT

The aim of this research is to know how the online death certificate registration innovation works which is a medium to facilitate the issuance of death certificates at Department of Population and Civil Registration Banda Aceh City. The research method used is descriptive qualitative research with Grounded Theory approach. Then collect data through observation, interviews and documentation. After that, it is analyzed by reducing, presenting data and drawing conclusions. Based on the analysis of the research focus, the use of these innovations is still low and rarely used by the public, and is still not innovative enough when analyzed using existing theories, there are three characteristics, each of which has problems. The inhibiting factors are data collection on the number of issuance of death certificates that are not appropriate, lack of comprehensive socialization, less stable network, lack of Human Resources (HR). Efforts have been made to hold coordination meetings with Keuchik, conduct thorough socialization, cooperate with Telkom regarding networks, add human resources from CPNS employees. The author concludes, based on theory of innovation by Rogers that the innovation of online death certificate registration is still not innovative, because there are five dimensions with some indicators unfulfilled.

Keywords: *Death Certificate, Innovations, Online Registration*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana inovasi pencatatan akta kematian online yang merupakan media untuk mempermudah penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan Grounded Theory. Kemudian mengumpulkan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Setelah itu, dianalisis dengan mereduksi, menyajikan data, dan menarik kesimpulan. Berdasarkan analisis fokus penelitian, penggunaan inovasi tersebut masih rendah dan jarang digunakan oleh masyarakat, serta masih belum cukup inovatif jika dianalisis dengan menggunakan teori-teori yang ada, terdapat tiga karakteristik yang masing-masing memiliki permasalahan. Faktor penghambatnya adalah pendataan jumlah penerbitan akta kematian yang tidak sesuai, sosialisasi yang kurang komprehensif, jaringan yang kurang stabil, kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM). Upaya telah dilakukan dengan mengadakan rapat koordinasi dengan Keuchik, melakukan sosialisasi secara menyeluruh, bekerjasama dengan Telkom terkait jaringan, menambah SDM dari pegawai CPNS. Penulis menyimpulkan berdasarkan teori inovasi Rogers bahwa inovasi pendaftaran akta kematian online masih belum inovatif, karena terdapat lima dimensi dengan beberapa indikator yang belum terpenuhi.

Kata Kunci: Akta Kematian, Inovasi, Pendaftaran Online

PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki empat fungsi yaitu pengaturan, pembangunan, pemberdayaan, dan pelayanan. Bentuk dari pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat yaitu pelayanan umum dan pelayanan kesehatan. Pelayanan umum (publik) merupakan pelayanan berupa barang, jasa dan administrasi. Aceh sebagai provinsi yang diberikan otonomi khusus mengatur perihal pelayanan publik dalam Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Pemerintah Aceh untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil penduduk dan masyarakat Aceh atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh UUD 1945.

Ibu kota Provinsi Aceh adalah Kota Banda Aceh yang merupakan pusat pemerintahan yaitu pusat kegiatan ekonomi, politik, sosial budaya, perdagangan dan jasa, pelayanan pendidikan dan kesehatan, pusat keagamaan, serta menjadi pusat pelayanan pemerintahan. Visi dari Kota Banda Aceh adalah mewujudkan Banda Aceh gemilang dalam bingkai syariah. Agar visi tersebut terwujud, maka diperlukan berbagai misi, salah satunya meningkatkan

tata kelola pemerintahan yang baik. Merujuk pada misi tersebut, dibutuhkan pelayanan publik yang maksimal terhadap masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh ikut mengambil peran dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Maka dari itu, untuk memudahkannya berbagai inovasi atau penemuan-penemuan baru harus ditemukan, terutama untuk terus mengikuti perkembangan zaman dan menghasilkan pelayanan yang inovatif. Hal ini dapat dilakukan dengan pelayanan yang dilakukan secara daring, sejalan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Inovasi yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh salah satunya adalah inovasi pendaftaran akta secara *online*. Inovasi ini disahkan pada tahun 2017 dengan menawarkan pelayanan secara daring yang dapat diakses melalui aplikasi SEKEJAP (Semua Kerja Jadi Siap) dan *website* resmi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh. Dengan adanya layanan ini, masyarakat tidak perlu lagi mengantre untuk mendapatkan pelayanan penerbitan akta kelahiran dan akta kematian. Terutama bagi masyarakat yang memiliki mobilitas dan

Tabel 1 Jumlah Akta Kematian Yang Diterbitkan Tahun 2014-2019 di Kota Banda Aceh

Tahun	Peristiwa Kematian Penduduk	Penerbitan Akta Kematian		Jumlah Penerbitan Akta Kematian	Persen-tase (%)
		Pendaftaran <i>Online</i>	Manual ke Kantor Disdukcapil		
2016	801	-	732	732	91,38%
2017	851	69	622	691	81,19%
2018	1378	173	1131	1304	94%
2019	1695	258	1200	1458	86%
Jumlah	4725	500	3685	4185	88,57%

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, 2020.

kesibukan yang tinggi, terobosan ini sangat bermanfaat karena mudah dan praktis.

Kesadaran masyarakat untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sangat dibutuhkan. Namun, masyarakat masih sering mengabaikan salah satu peristiwa penting yaitu peristiwa kematian. Sehingga jumlah kutipan akta kematian masih sering tidak sesuai dengan peristiwa kematiannya. Sama halnya di Kota Banda Aceh, berdasarkan data, bahwa penerbitan akta kematian masih lebih sedikit dibandingkan peristiwa kematiannya. Berikut data pelaporan peristiwa kematian dan jumlah penerbitan akta kematian dari tahun 2016-2019.

Tabel 1 di muka menyatakan bahwa jumlah penebitan akta kematian dengan peristiwa kematiannya masih belum sesuai. Kemudian perkembangan penggunaan inovasi pendaftaran akta kematian *online* juga masih sedikit. Dari tahun 2017 hingga 2019 masyarakat yang menerbitkan akta kematian melalui inovasi tersebut hanya 500 dokumen, sementara penerbitan secara manual 2953 dokumen. Menurut penulis hal ini dikarenakan sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh masih belum menyeluruh.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui inovasi pendaftaran akta kematian *online*, faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi serta upaya-upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh dalam mengatasi faktor-faktor yang menghambat inovasi tersebut.

TINJAUAN TEORETIS

Teori yang digunakan dalam menganalisis penelitian ini adalah dengan menggunakan teori inovasi dari Rogers dalam Suwarno (2008:17-18), yakni memiliki karakteristik antara lain: "a) *Relative Advantage* atau

keuntungan relative, sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya; b) *Compability* atau kesesuaian, inovasi juga sebaliknya mempunyai sifat kompetibel atau kesesuaian dengan inovasi yang diganti. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja selain karena alasan faktor biaya yang sedikit namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi yang baru; c) *Complexity* atau kerumitan, dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang 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 yang penting; d) *Triability* atau kemungkinan dicoba, inovasi 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 setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi; dan 5) *Observability* atau kemudahan diamati, sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik."

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh. Dalam sistematika penulisan dibutuhkan suatu metode penelitian. Menurut Sugiyono (2013:2), metode penelitian pada dasarnya merupakan, "cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu."

Jenis penelitian yang diambil sebagai solusi yang tepat terkait unsur-unsur pokok yang sesuai dengan butir-butir rumusan masalah,

tujuan dan manfaat penelitian dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif, karena penelitian kualitatif dapat mengukur sesuatu yang tidak dapat diukur dengan angka. Penulis menggunakan rancangan penelitian menurut Creswell (2016:18-19) yaitu *Grounded Theory* yang menjelaskan bahwa, “Grounded Theory merupakan rancangan penelitian yang didalamnya peneliti memproduksi teori umum dari suatu proses, aksi atau interaksi tertentu yang berasal dari pandangan partisipan. Pendapat ini menggunakan berbagai proses pengumpulan data dan pemilih serta antar-hubungan jenis-jenis informasi yang didapatkan.”

Kegiatan mengumpulkan data adalah tahapan penting dalam sebuah penelitian. Data adalah bahan yang diperoleh di lapangan saat penelitian untuk melakukan analisis, sehingga dapat menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan dalam penelitian. Pengumpulan data dalam suatu penelitian membutuhkan sumber data yang valid, jelas, aktual dan faktual karena mampu mempengaruhi kualitas data dalam penelitian.

Adapun data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono dalam Narimawati (2008:98), “Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung dari objek pertama yang diteliti.”

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah dengan melakukan observasi di lapangan, wawancara semistruktur serta mengambil dokumentasi. Sumber informan yang penulis pilih adalah informan yang berkaitan langsung dengan inovasi pendaftaran akta kematian *online* ini, yaitu:

- a) Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh
- b) Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh

- c) Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
- d) Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
- e) Kepala Seksi Perubahan Status Anak Pewarganegaraan dan Kematian
- f) Petugas operasional, dan
- g) 10 anggota masyarakat

Pengambilan sampel dengan menggunakan metode *non-probability sampling* yaitu *purposive sampling* bagi Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Kepala Seksi Perubahan Status Anak Pewarganegaraan dan Kematian, petugas operasional. Sedangkan untuk pengambilan sampel pada masyarakat, penulis menggunakan metode *accidental sampling* yang berarti teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan penulis kemudian memiliki syarat sebagai informan maka wawancara dapat dilakukan saat itu juga.

Teknik analisis data yang digunakan adalah menurut Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman (2014:20), Analisis Data Kualitatif merupakan upaya yang berkesinambungan, dilakukan secara periodik dan terus-menerus.” Yakni dengan mereduksi data atau proses pemilihan pada data dasar berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok serta memfokuskan pada hal-hal yang penting dan dicari tema serta polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah penulis untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan. Selanjutnya penyajian data yaitu gambaran informasi-informasi yang dikumpulkan dan dapat memungkinkan untuk

menarik suatu kesimpulan dari pengambilan data. Melalui penyajian data tersebut, maka data akan terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga penulis akan lebih mudah memahami dan merencanakan apa yang akan dilakukan selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Data laporan yang sudah direduksi dapat dilakukan penggalian data kembali apabila dipandang perlu untuk lebih mendalami masalahnya. Penyajian data ini sangat diperlukan untuk memudahkan upaya pemaparan dan penegasan kesimpulan. Setelah disajikan, langkah selanjutnya memverifikasi data atau menarik kesimpulan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila dalam pengumpulan data ditemukan bukti-bukti yang *valid* dan konsisten yang mendukung kesimpulan awal maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian, kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penulis turun ke lapangan. Penulis harus menyadari bahwa dalam mencari data harus menggunakan pendekatan emik, yaitu dari kacamata *keyinforman* dan bukan penafsiran makna menurut pandangan penulis (pendekatan etik).

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan observasi dan wawancara yang telah penulis lakukan, inovasi pendaftaran akta kematian *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh menawarkan pelayanan yang sangat cepat yaitu hanya dalam satu hari kutipan akta kematian dapat diterima oleh

masyarakat. Namun, ternyata masih banyak masyarakat yang masih belum paham dan mengetahui terkait adanya inovasi tersebut. Terutama masyarakat berusia lanjut yang tidak paham tentang penggunaan teknologi.

Adapun kesadaran masyarakat mengenai penerbitan akta kematian meningkat pada tahun 2018, walaupun demikian hal tersebut bukan dikarenakan inovasi yang ada melainkan adanya Peraturan Walikota Nomor 20 Tahun 2018 tentang Bantuan Sosial Yang Tidak Direncanakan Untuk Santunan Kematian Bagi Penduduk Kota Banda Aceh, yaitu membutuhkan akta kematian sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan santunan kematian yang diadakan oleh Dinas Sosial Kota Banda Aceh.

Target pencapaian akta kematian masih belum 100%, yaitu jumlah penerbitan akta kematian lebih sedikit dibandingkan peristiwa kematian yang telah dilaporkan. Anggaran yang digunakan dalam inovasi ini sudah cukup efisien dengan membagikannya bersamaan dengan penggunaan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan). Prosedur penerbitan akta kematian *online* bagi sebagian masyarakat sudah cukup mudah dipahami, namun banyak juga yang tidak paham bagaimana cara menggunakannya.

Tata cara pendaftaran pendaftaran akta kematian *online* dalam penerbitan akta kematian sebagai berikut:

- a) Pemohon membuka *website* resmi Disdukcapil Kota Banda Aceh dengan kata kunci Disdukcapil Banda Aceh. Kemudian menekan ikon akta *online* dan memilih akta kematian,
- b) Selanjutnya pemohon menekan tanda pendaftaran,
- c) Pemohon mengisi data *email*, data orang yang meninggal dunia, data kedua orang tua yang meninggal dunia, dan data saksi-saksi,

- d) Setelah itu, klik tahap selanjutnya dan pemohon memverifikasi data dengan memeriksanya kembali,
- e) Terakhir klik tombol daftar akta kematian.

Secara keseluruhan penerbitan akta kematian setelah adanya inovasi tersebut sudah efisien dan maksimal. Proses pembuatan akta kematian melalui pendaftaran akta kematian *online* dilaksanakan satu hari saja, hari itu datang dan hari itu juga berkas sudah dapat dipegang tangan oleh pemohon atau pengguna layanan. Hal ini bisa dilaksanakan apabila tidak ada kendala dalam prosesnya seperti adanya data di SIAK yang tidak mendukung sehingga harus ditolak pelayanan kepada masyarakat untuk diklarifikasi ulang.

Sarana dan prasarana juga sudah cukup menunjang, walaupun terkadang jaringan yang terkendala membuat segala kegiatan menjadi terhambat. Jumlah petugas operasional yang hanya satu orang membuat segala aktivitas inovasi ini menjadi terhambat, hal ini dikarenakan apabila petugas tersebut berhalangan hadir maka tidak ada yang bisa mengoperasikannya.

Sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat adalah dengan menggunakan spanduk, banner dan papan iklan yang dipasang dipinggir jalan dan kantor-kantor kecamatan di Kota Banda Aceh. Tetapi, sosialisasi tersebut belum menyeluruh, tidak semua kelompok masyarakat mengetahui adanya inovasi ini, dan juga bagaimana cara menggunakannya. Bagi masyarakat yang telah menggunakannya, mengaku bahwa inovasi tersebut bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun.

Tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima inovasi pendaftaran akta kematian *online* sangat beragam yakni ada yang positif dan negatif. Tanggapan negatif biasanya dikarenakan jaringan yang terkadang terkendala membuat

server menjadi *down*. Sebagaimana yang telah disebutkan sebelumnya pemahaman masyarakat terkait adanya inovasi ini tidak menyeluruh. Selanjutnya, sikap petugas yang terlibat dalam aktivitas inovasi ini sudah sangat baik, hal ini dibuktikan dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh mendapat nilai A. pada tahun 2018 nilai pelayanan yang didapatkan sangat baik, juga mendapatkan penghargaan sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori Sangat Baik Tahun 2018.

Menurut hasil penelitian tersebut beberapa faktor yang menghambat inovasi pendaftaran akta kematian online yaitu: 1) Jumlah akta kematian tidak sesuai dengan jumlah peristiwa kematian. Berdasarkan data yang penulis dapatkan menunjukkan bahwa jumlah akta kematian di Kota Banda Aceh tidak selaras atau sejalan dengan jumlah peristiwa kematiannya. Jumlah akta kematian yang diterbitkan masih lebih sedikit daripada jumlah peristiwa kematian, yaitu seharusnya jumlahnya sama sehingga target cakupan kepemilikan akta kematiannya tercapai; 2) Sosialisasi yang kurang menyeluruh. Sosialisasi dilakukan untuk memperkenalkan dan memberitahu kepada masyarakat terkait adanya inovasi pendaftaran akta kematian *online*, sehingga penggunaanya menjadi banyak dan mempermudah serta mempercepat penerbitan akta kematian. Target sosialisasi harus dari semua kalangan, termasuk yang berusia lanjut. Namun, inovasi ini tidak menjangkau seluruh kalangan. Karena yang seharusnya berguna untuk memudahkan, justru dianggap rumit oleh masyarakat yang berusia lanjut dan yang berada dipinggiran Kota Banda Aceh; 3) Kendala jaringan internet. Sarana utama untuk memberikan fasilitas kepada inovasi pendaftaran akta kematian *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah 2 *printer*, 1 *scanner*, 2 rak arsip, 2

komputer dan 1 *WiFi*. Semua sarana tersebut telah berjalan dengan sangat baik sebagaimana mestinya, namun pada *WiFi* terkadang bermasalah terhadap jaringan internetnya yang terkadang menurun atau *down*, sehingga menghalangi proses penginputan data masyarakat, dan; 4) Kurangnya jumlah petugas operasional. Berdasarkan observasi penulis di lapangan, inovasi pendaftaran akta kematian *online* dilaksanakan hanya oleh satu petugas saja dalam pengoperasiannya dan tidak bisa digantikan oleh orang lain, karena caranya yang rumit sehingga membutuhkan pelatihan khusus. Hal ini menjadi hambatan dalam pelaksanaan inovasi tersebut. Apabila petugas yang sudah ada tersebut berhalangan hadir, maka tidak ada yang bisa menggunakannya.

Adapun upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor-faktor penghambat tersebut adalah dengan memberikan sosialisasi adanya santunan kematian bagi masyarakat yang mengurus penerbitan akta kematian, Dengan adanya program bantuan sosial santunan kematian, pencapaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengumpulkan data penerbitan akta kematian mengalami kemajuan dari tahun-tahun sebelumnya. Dikarenakan secara langsung tingkat partisipasi masyarakat dalam melaporkan kematian terjadi peningkatan. Hasilnya masyarakat akan datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus akta kematian dan mendapatkan Surat Keterangan kematian dalam hal pengajuan santunan kematian pada Dinas sosial. Bentuk sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat dengan adanya Peraturan Walikota tersebut yaitu melalui Keuchik (sebutan Kepala Desa di Provinsi Aceh), yakni Keuchik menempelkan lembaran persyaratan mengurus santunan kematian di papan pengumuman kantor gampong (sebutan desa di Provinsi Aceh), serta memberitahukannya melalui akun-akun media sosial gampong.

Kedua adalah dengan memberikan sosialisasi inovasi pendaftaran akta kematian *online* secara menyeluruh, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh telah menerbitkan aplikasi terbaru yaitu bernama Aplikasi SEKEJAP (Semua Kerja Jadi Siap) menjadikannya sebagai wadah atau media untuk mengakses pendaftaran akta kematian *online*, dan aplikasi tersebut telah disosialisasikan melalui berbagai *platform* seperti media sosial, baliho dan spanduk. Ketiga melakukan kerja sama dengan pihak lain, yaitu Pemerintah Kota Banda Aceh melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh telah melakukan kerjasama dengan Telkom untuk menstabilkan *server* dan pemasangan *WiFi* gratis agar lancarnya program ini. Terakhir yakni menambahkan petugas operasional, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh dapat mengatasinya dengan merekrut dari pegawai CPNS yang bergabung dengan melakukan pelatihan terlebih dahulu dalam mengoperasikan inovasi pendaftaran akta kematian *online* tersebut.

PEMBAHASAN

Teori inovasi yang dicetuskan oleh Rogers terdapat lima karakteristik, antara lain:

a) *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Inovasi pendaftaran akta kematian *online* harus memiliki kelebihan dari segi keuntungan dan nilai daripada inovasi sebelumnya. Maksud dalam dimensi ini adalah nilai kebaruan dan manfaat yang dirasakan dari pendaftaran akta kematian *online* dalam mengeluarkan akta kematian dan sistem pelaksanaannya baik dari segi finansial maupun non finansial. Beberapa indikator dari inovasi ini adalah gagasan/ ide dari inovasi tersebut diharapkan mampu

meningkatkan kesadaran masyarakat dalam mengurus akta kematian, namun sesuai dengan hasilnya ternyata inovasi ini tidak berperan besar dalam meningkatkan kesadaran masyarakat, melainkan hal yang memicu masyarakat untuk mengatasinya adalah dengan mengeluarkan Peraturan Walikota Nomor 20 Tahun 2018 tentang Bantuan Sosial Yang Tidak Direncanakan Untuk Santunan Kematian Bagi Penduduk Kota Banda Aceh. Sehingga masyarakat terdorong untuk mengurus akta kematian untuk mendapatkan santunan kematian.

Penerbitan akta kematian lebih cepat dengan adanya inovasi tersebut, yaitu masyarakat hanya cukup menginput data, setelah menerima e-mail maka pemohon dapat mengambil akta kematian di kantor tanpa perlu mengantre. Selanjutnya, jumlah akta kematian setelah adanya inovasi tersebut masih belum sama dengan peristiwa kematian yang telah dilaporkan. Berikut jumlah penerbitan akta kematian di Kota Banda Aceh tahun 2017-2020.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah penerbitan akta kematian tiap tahunnya bersifat fluktuatif atau tidak menentu. Pada tahun 2020, dikarenakan kondisi pandemi Covid-19 membuat

masyarakat yang menggunakan pendaftaran akta kematian *online* meningkat hampir setengah dari tahun 2019. Namun, masih banyak juga masyarakat yang memilih untuk langsung datang ke kantor.

Untuk anggaran sudah cukup efisien. Inovasi pendaftaran akta kematian *online* disimpulkan dapat memudahkan masyarakat untuk menerbitkan akta kematian yang bisa diakses dimana saja dan tanpa harus mengantre. Penerbitan akta kematian lebih cepat, hanya membutuhkan waktu satu hari saja. Anggaran yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh ialah efisien dengan jumlah yang tidak banyak. Untuk peningkatan jumlah kepemilikan akta kematian pada tahun 2018 meningkat, namun hal tersebut dikarenakan adanya santunan kematian yang memicu masyarakat untuk membuat akta kematian sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan santunan tersebut.

Berdasarkan observasi dan hasil wawancara dari beberapa informan, dapat disimpulkan bahwa pendaftaran akta kematian *online* sudah memiliki keuntungan relatif (*relative advantage*) yakni dengan memudahkan masyarakat dan anggaran yang efisien, namun untuk jumlah penerbitan akta

Tabel 2 Jumlah Penerbitan Akta Kematian Per Tahun 2017-2020 di Kota Banda Aceh

Tahun	Peristiwa Kematian Penduduk	Penerbitan Akta Kematian		Jumlah Penerbitan Akta Kematian	Persen-tase (%)
		Pendaf-tar-an Online	Ma-nu-a-l Kantor Disdukcapil		
2017	851	69	622	691	81,19%
2018	1378	173	1131	1304	94%
2019	1695	258	1200	1458	86%
2020	1704	572	1098	1670	98%
Jumlah	5628	1072	4051	5123	91%

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, 2020.

kematian masih sedikit yang menggunakan pendaftaran akta kematian *online* tersebut.

b) *Compability* atau Kesesuaian

Kesesuaian (*Compability*) adalah kemampuan penyesuaian dengan segala bentuk setelah adanya inovasi. Hal tersebut bermakna bahwa pendaftaran akta kematian *online* sangat membutuhkan penyesuaian bagi penggunaannya baik masyarakat maupun petugas yang menjalankan.

Prosedur pelayanan penerbitan akta kematian melalui pelaksanaan inovasi pendaftaran akta kematian *online* dilengkapi dengan dokumen antara lain surat kematian dari Kepala Desa/Keuchik atau Rumah sakit/Paramedis, KTP dan KK asli yang bersangkutan, fotokopi KTP 2 orang saksi dan fotokopi akta kelahiran orang yang meninggal (bagi yang memiliki). Semua kelengkapan dokumen tersebut dimasukkan dalam bendel map dan dibawa ketika sudah mendapatkan *email* dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan bahwa prosedur pelayanan melalui pendaftaran akta kematian *online* sudah baik dan cukup jelas. Sebelum petugas menggunakan pendaftaran akta kematian *online* mereka mendapat pelatihan yang diberikan dari pihak ketiga yang diminta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh untuk membuat pendaftaran akta kematian *online* ini, sehingga petugas dapat menyesuaikan dengan teknologi baru yang dibuat untuk menyediakan layanan pengajuan akta kematian. Petugas yang mengoperasikannya hanya 1 orang saja dan tidak merasa kesulitan untuk menjalankannya sendirian, namun kalau sedang tidak masuk dengan alasan sakit, maka akan menimbulkan masalah baru. Maka dibutuhkan penambahan petugas yang menanganinya.

Penulis dapat mengambil kesimpulan berdasarkan observasi dan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa sumber dan data Standar Operasional Prosedur (SOP) yang penulis dapatkan bahwa prosedur pelayanan pendaftaran akta kematian *online* sudah jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat, sehingga masyarakat dapat dengan mudah melengkapi persyaratan berkas dokumen yang dibutuhkan. Serta kemampuan petugas pendaftaran akta kematian *online* yang dilatih dan tidak ketergantungan dengan pihak lain, petugas pendaftaran akta kematian *online* mudah menyesuaikan dengan teknologi baru yang digunakan untuk menyediakan layanan pengajuan akta kematian. Jadi, penulis menyimpulkan bahwa pendaftaran akta kematian *online* dapat menyesuaikan terhadap prosedur dan penggunaan teknologi baru.

c) *Complexity* atau Kerumitan

Kerumitan (*complexity*) merupakan tingkat kesukaran yang dimiliki oleh pendaftaran akta kematian *online* dalam pengoperasiannya yaitu mengenai sarana utama pelaksanaannya dan apa saja penghambatnya, serta sarana dan prasarana lainnya. Sarana utama untuk inovasi pendaftaran akta kematian *online* adalah komputer/laptop, jaringan *internet*, serta *printer* untuk mencetak akta kematian. Selanjutnya terdapat penghambat dari sarana utama tersebut. Sarana utama yang biasanya menjadi hambatan adalah masalah terhadap jaringan.

Penulis mengamati dari observasi bahwa petugas yang menangani inovasi pendaftaran akta kematian *online* hanya satu orang saja. Sehingga terlihat bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh tidak memiliki petugas lain yang mampu untuk mengoperasikan inovasi tersebut. Hal ini menimbulkan masalah apabila petugas tersebut berhalangan hadir.

Tabel 3 Sarana Utama Pendaftaran Akta Kematian Online

No	Jenis Barang	Banyak Barang	Kondisi Barang
1.	Printer Epson Stylus 1390	1	Baik
2.	Printer LQ 2190	1	Baik
3.	Scanner	1	Baik
4.	Rak Arsip	2	Baik
5.	Komputer	2	Baik
6.	WiFi	1	Baik

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh

Berdasarkan kedua indikator diatas dapat disimpulkan bahwa sarana utama yang digunakan untuk pelaksanaan atau pengoperasian pendaftaran akta kematian *online* sudah memenuhi. Namun terdapat penghambat yaitu jaringan yang terkadang *down* atau menghilang, sehingga membuat masyarakat yang tidak ingin menunggu harus kembali dua kali.

d) *Triability* atau Kemungkinan Dicoba

Kemungkinan dicoba (*triability*) adalah untuk membuktikan bahwa inovasi pendaftaran akta kematian *online* sudah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan dan nilai lebih. Indikatornya meliputi sosialisasi penerbitan akta kematian melalui inovasi tersebut serta pembuktiannya melalui pemahaman masyarakat.

Sosialisasi yang dilakukan untuk memperkenalkan inovasi pendaftaran akta kematian *online* yakni dengan menggunakan spanduk dan baliho pada tahun 2017 di kantor-kantor kecamatan serta papan iklan. Sosialisasi yang harus diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh tidak hanya berupa memperkenalkan inovasi tersebut. Agar masyarakat dapat menggunakannya dengan baik harus diberikan sosialisasi bagaimana cara mendaftar untuk penerbitan akta kematian melalui inovasi

pendaftaran akta kematian *online*. Sebab berdasarkan wawancara yang penulis lakukan bersama beberapa masyarakat mengaku tidak bisa mengoperasikannya.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa sosialisasi yang dilakukan untuk memberikan edukasi kepada masyarakat terkait inovasi pendaftaran akta kematian *online* melalui spanduk, baliho dan penyuluhan ke kantor kecamatan tidak menyeluruh pada tahun pertama diresmikannya yaitu tahun 2017, hal ini dibuktikan dari pengakuan masyarakat yang belum lama mengetahui inovasi tersebut dan sudah bisa diakses melalui sebuah Aplikasi SEKEJAP (Semua Kerja Jadi Siap) yaitu inovasi terbaru diluncurkan pada Oktober 2020, guna memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, termasuk akta kematian secara daring dan bisa diakses dimana saja selama masa pandemi COVID-19, aplikasi tersebut dilandaskan oleh Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh Nomor 22 Tahun 2020 tentang Penunjukan Tim Operator Aplikasi Mobile Layanan Kependudukan SEKEJAP Kota Banda Aceh 2020. Selanjutnya terdapat juga masyarakat berusia lanjut yang menyatakan bahwa penggunaan pendaftaran akta kematian *online* tergolong rumit.

Pemahaman masyarakat dalam menggunakan inovasi pendaftaran akta kematian *online* sangat baik bagi usia-usia tertentu yakni mulai dari remaja hingga dewasa. Untuk masyarakat berusia lanjut rata-rata tidak menguasainya, justru banyak yang memilih untuk datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.

e) *Observability* atau Kemudahan Diamati

Kemudahan diamati (*observability*) dari inovasi pendaftaran akta kematian *online*

yakni dari cara kerja dan kegunaannya untuk menghasilkan sesuatu yang lebih baik dengan menilai dari tingkat kepuasan masyarakat serta profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh prosedur dari inovasi pendaftaran akta kematian *online* sudah cukup jelas dan tidak berbelit-belit. Masyarakat cukup membuka website resmi Disdukcapil Kota Banda Aceh dan memilih akta *online* selanjutnya klik akta kematian dan menginput data yang dibutuhkan. Sesudah itu tinggal menunggu bukti tanda register yang dikirimkan oleh petugas ke alamat *email* pemohon. Kemudian langsung pergi ke kantor dengan membawa persyaratan yang dibutuhkan menuju loket khusus pengambilan akta dari pendaftaran akta kematian *online*.

Hasil observasi dan wawancara yang penulis lakukan membuktikan bahwa respons atau tanggapan masyarakat berbeda-beda, ada yang merasa puas dengan inovasi pendaftaran akta kematian *online* ada pula yang tidak puas karena harus menunggu lebih lama dikarenakan jaringan yang terkadang bermasalah.

Untuk pelayanan dari pegawai dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh masyarakat merasa sangat puas karena para pegawai memiliki profesional, bersifat ramah serta sopan dan santun. Berdasarkan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh mendapatkan penilaian A. Mulai dari tahun 2018 nilai pelayanan yang didapatkan sangat baik, juga mendapatkan penghargaan sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori Sangat Baik Tahun 2018. Berikut nilai rata-rata perunsur pelayanan yang didapatkan melalui pengisian kuesioner oleh 361 masyarakat pada tahun 2020.

Tabel 4 Nilai Rata-rata Per Unsur Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U 1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3.76
U 2	Kemudahan prosedur atau alur pelayanan	3.77
U 3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3.70
U 4	Adanya konsekuensi tentang informasi biaya/ tarif dalam pelayanan	4.00
U 5	Kesesuaian produk pelayanan (antara standar pelayanan dengan hasil yang diberikan)	3.73
U 6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3.80
U 7	Perilaku petugas (kesopanan keramahan) dalam pelayanan	3.84
U 8	Kualitas sarana dan prasarana pelayanan	3.74
U 9	Penanganan pengaduan pengguna pelayanan	3.96

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, 2020.

Pada tabel diatas disimpulkan bahwa mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh yaitu dengan nilai 95,21. Meskipun secara umum hasil survei tersebut masuk dalam kategori sangat baik, upaya peningkatan kualitas pelayanan masih terus dilakukan secara berkesinambungan dan berkelanjutan. Strategi demikian dimaksudkan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mampu terus beradaptasi terhadap perubahan lingkungan serta mampu berprestasi sebagai unit pelayanan publik berkinerja tinggi.

Berdasarkan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa kemudahan diamati pada inovasi ini sudah memenuhi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, penulis menyimpulkan:

- a) Inovasi pendaftaran akta kematian *online* di Kota Banda Aceh diukur berdasarkan teori inovasi menurut pendapat Rogers adalah masih belum baik. Karena dari 5 (lima) karakteristik yang ada yaitu keuntungan relatif (*relative advantage*), Kesesuaian (*compability*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*triability*), dan kemudahan diamati (*observability*). Empat indikator yang belum tercapai yakni satu indikator dari keuntungan relatif (*relative advantage*) ialah jumlah akta kematian yang belum sesuai dari tahun ke tahun dengan peristiwa kematian, selanjutnya satu indikator dari kesesuaian (*compability*) yaitu prosedur penerbitan akta kematian dengan pendaftaran akta kematian *online* masih belum dipahami oleh masyarakat lanjut usia. Dua indikator dari Kerumitan (*Complexity*) yaitu jaringan internet yang terkendala serta SDM yang belum tercukupi dan satu indikator dari kemungkinan dicoba (*triability*) yaitu sosialisasi yang belum menyeluruh. Sehingga pelaksanaan inovasi pendaftaran akta kematian *online* berdasarkan teori Rogers belum cukup inovatif.
- b) Faktor yang menghambat inovasi pendaftaran akta kematian online yaitu jumlah akta kematian tidak sesuai dengan jumlah peristiwa kematian, sosialisasi yang kurang menyeluruh, kendala jaringan internet dan kurangnya jumlah petugas operasional.
- c) Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor-faktor penghambat tersebut adalah dengan memberikan sosialisasi adanya santunan kematian bagi

masyarakat yang mengurus penerbitan akta kematian, memberikan sosialisasi inovasi pendaftaran akta kematian online secara menyeluruh, melakukan kerja sama dengan pihak lain, dan menambahkan petugas operasional.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas penulis menyarankan antara lain:

- a) Supaya pendaftaran akta kematian *online* menjadi lebih inovatif maka diharapkan Dinas memberikan edukasi kepada masyarakat agar paham tujuan dari adanya pendaftaran akta kematian *online* jadi tidak perlu datang ke Kantor sehingga jumlah akta kematian yang diajukan melalui pendaftaran akta kematian *online* dapat meningkat.
- b) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh harus mengatasi hambatan-hambatan yang ada dengan meningkatkan dan mengembangkan kemampuan dan sumber daya yang ada dengan maksimal. Mulai dari pelaksanaan rapat koordinasi bersama Keuchik yang dilakukan secara rutin, dan kegiatan sosialisasi yang tepat sasaran.
- c) Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh sudah baik. Tetapi harus terus ditingkatkan dan dimaksimalkan agar mendapatkan hasil yang diinginkan atau sesuai dengan target pelaksanaan. Meningkatkan komitmen antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh dengan Pemerintah Daerah yaitu membuat Peraturan Daerah atau Peraturan Walikota sebagai payung hukum yang sah secara hukum.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, John W. 2016. *Research Design, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Miles, Matthew B. And Huberman, A. Michael. 2014. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press
- Narimawati, Umi. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Agung Media.

Peraturan Perundang-undangan

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring

Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 20 Tahun 2018 tentang Bantuan Sosial Yang Tidak Direncanakan Untuk Santunan Kematian Bagi Penduduk Kota Banda Aceh

Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh Nomor 22 Tahun 2020 tentang Penunjukan Tim Operator Aplikasi Mobile SEKEJAP Kota Banda Aceh Tahun 2020

Sumber Lain

<http://www.disukcapilbandaaceh.go.id>. Disukcapil Banda Aceh. Diakses 4 Oktober 2020