
INOVASI PELAYANAN BESUK KIAMAT DI PEMERINTAH KOTA SURAKARTA

Oleh

Faris Anan¹⁾ & Itok Dwi Kurniawan²⁾¹Program Studi Demografi dan Pencatatan Sipil UNS, Surakarta²Fakultas Hukum UNS, SurakartaEmail: itokdwikurniawan@staff.uns.ac.id & farisanandf@gmail.com**Abstrak**

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan sebuah kewajiban dari negara, yang mana tugas dan fungsi tersebut dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Memberikan pelayanan yang mudah dan membahagiakan masyarakat merupakan tujuan dari amanat Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Tak terkecuali dokumen kependudukan berupa akta kematian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Inovasi Pelayanan (BESUK KIAMAT) Belasungkawa Kirim Akta Kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Sedangkan manfaat penelitian ini ialah untuk memberikan masukan yang membangun kepada instansi dan masyarakat luas. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode campuran *sequential exploratory mixed method* yang mana menggunakan metode berurutan antara data kualitatif yang didapatkan dari wawancara serta observasi dan data kuantitatif yang didapatkan dari survei kepuasan masyarakat serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator efektivitas yang diteliti ialah ketepatan sasaran, sosialisasi, tujuan serta pemantauan program sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut juga sesuai dengan hasil survei kepuasan masyarakat yang menyatakan program pelayanan (BESUK KIAMAT) sudah sangat layak. Sehingga kesimpulan dalam penelitian menunjukkan bahwa program (BESUK KIAMAT) Sudah Efektif. Meningkatnya cakupan kepemilikan dokumen kependudukan berupa akta kematian menjadi indikator utama bahwa efektivitas program (BESUK KIAMAT) berjalan dengan baik.

Kata Kunci : Efektivitas, Inovasi & Administrasi Kependudukan**PENDAHULUAN**

Hasil penelitian pusat penelitian dan pengembangan administrasi wilayah Pemerintah Desa Badan Penelitian dan Pengembangan (BPP) Kementerian Dalam Negeri Tahun 2018, menemukan masih rendahnya antusias warga dalam mengurus akta kematian, jika dibandingkan dengan antusias warga dalam mengurus dokumen kependudukannya yang lain. Salah satu faktor rendahnya minat masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan berupa akta kematian ialah disebabkan oleh persepsi masyarakat tentang minimnya manfaat mengurus akta tersebut. Faktor lainnya ialah tidak adanya kerjasama antara dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang ada di daerah dengan instansi pengelola pemakaman dalam memanfaatkan buku pokok

pemakaman. Berdasar temuan awal peneliti rendahnya kesadaran masyarakat terhadap kepemilikan dan updating data kependudukan menjadi suatu permasalahan tersendiri bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta, diantaranya adalah kepemilikan akta kematian. Masyarakat Kota Surakarta masih banyak yang lebih mempercayai surat keterangan kematian yang dikeluarkan oleh kelurahan dibandingkan dengan akta kematian. Masyarakat enggan untuk segera melaporkan peristiwa kematian, mengurus akta kematian serta perubahan data kependudukannya karena berbagai alasan seperti masih dalam suasana duka, keterbatasan waktu, biaya serta akses ke tempat pelayanan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surakarta memberikan inovasi (BESUK

KIAMAT) (Bela Sungkawa Kirim Akta Kematian), yaitu pelayanan jemput bola kepada masyarakat yang sedang berduka tidak perlu repot mengurus akta kematian ke dinas, cukup lapor ke kelurahan, maka akta kematian, Kartu Keluarga dengan pengurangan jiwa serta KTP-el bagi suami/istri dengan perubahan status menjadi cerai mati akan diserahkan oleh pemerintah (Walikota, Camat, Lurah) kepada keluarga duka pada saat upacara pelepasan jenazah. Hal ini sebagai wujud dari negara (pemerintah) hadir di tengah masyarakat yang sedang berduka untuk memberikan penghiburan serta dokumen kependudukan sebagai hak sipilnya.

Masyarakat di Kota Surakarta masih banyak yang lebih mempercayai surat keterangan kematian dari kelurahan dibandingkan dengan akta kematian. Rendahnya kesadaran masyarakat untuk mengurus dan memiliki akta kematian menjadi permasalahan yang harus diselesaikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Pada tahun 2015, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta hanya menerbitkan akta kematian sebanyak 2.961 akta. Pada tahun 2016 diterbitkan akta kematian sebanyak 3.513 akta. Semenjak diberlakukannya program (BESUK KIAMAT), penerbitan akta kematian meningkat dengan signifikan. Di tahun 2017, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta menerbitkan akta kematian sebanyak 4.220 akta. Berdasar temuan awal peneliti, rendahnya kesadaran masyarakat tersebut disebabkan oleh banyak faktor, diantaranya kurangnya pemahaman masyarakat akan pentingnya akta kematian, keterbatasan akses masyarakat ke tempat pelayanan pembuatan akta kematian baik karena keterbatasan biaya maupun waktu. Suasana dan kondisi keluarga yang masih berduka dan memiliki kesibukan lainnya sehingga enggan untuk segera mengurus akta kematian beserta perubahan data pada dokumen kependudukan lainnya. Selain itu proses yang lama, dokumen kependudukan yang tidak langsung jadi serta

prosedur persyaratan yang rumit membuat masyarakat malas untuk mengurus akta kematian. Masyarakat biasanya hanya akan mengurus dan membuat akta kematian serta melakukan perubahan data dokumen kependudukan pada saat membutuhkan. Hal tersebut menimbulkan kendala ketika keluarga mengurus hak waris, tabungan, asuransi, pensiun, taspen serta aset-aset peninggalan lainnya.

Selanjutnya dengan adanya program inovasi layanan administrasi kependudukan (BESUK KIAMAT) tujuannya tak lain dalam rangka melakukan percepatan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan berupa akta kematian, oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta terus berupaya melakukan percepatan, dengan mengoptimalkan layanan inovasi “(BESUK KIAMAT)”. Namun dengan dijalankannya program inovasi tersebut, apakah sudah cukup efektif dalam percepatan cakupan dokumen kependudukan berupa akta kematian, baik dari masyarakat maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Surakarta.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Surakarta saat ini terus melakukan upaya dengan memaksimalkan pelayanan (BESUK KIAMAT) dalam rangka meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan berupa akta kematian. Efektivitas dalam rangka melakukan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat juga merupakan salah satu indikator dalam menentukan hasil dari sebuah program yang merujuk pada sebuah percepatan kepemilikan dokumen kependudukan berupa akta kematian.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis ingin mengkaji berkaitan dengan efektivitas jalannya program (BESUK KIAMAT) tersebut dan menuangkannya dalam penelitian yang berjudul : efektivitas inovasi pelayanan (besuk kiamat) belasungkawa kirim akta kematian studi kasus dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota surakarta.

LANDASAN TEORI

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia Efektivitas adalah suatu kosakata yang berasal dari bahasa Inggris yaitu “effective” yang berarti berhasil, ditaati, mengesankan, mujarab dan mujur. Dari sederetan arti di atas, maka yang paling tepat adalah berhasil dengan baik. Efektivitas adalah merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Handoko, 2001: 44). Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya (Abdurahmat, 2003: 92). Sedangkan (Sigit, 2003: 2) berpendapat efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana yang tepat untuk mencapai tujuan tersebut. Mengukur efektivitas suatu organisasi bukanlah suatu hal yang mudah dan sederhana. Keluaran (output) yang dihasilkan lebih banyak bersifat keluaran (output) tidak berwujud (intangible) yang tidak mudah untuk dikuantifikasi, maka pengukuran efektivitas sering menghadapi kesulitan dikarenakan pencapaian hasil (outcome) seringkali tidak dapat diketahui dalam jangka pendek, akan tetapi dalam jangka panjang setelah program berhasil, sehingga ukuran efektivitas biasanya dinyatakan secara kualitatif dalam bentuk pernyataan saja (judgement), artinya apabila mutu yang dihasilkan baik, maka efektivitasnya baik pula. Ukuran efektivitas sangat bervariasi tergantung dari sudut mana terpenuhinya beberapa kriteria akhir.

Sebuah efektivitas dapat diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut (Budiani, 2007: 98) :

- 1) Ketepatan sasaran program, yaitu sejauh mana program berjalan dan seberapa tepat sasarannya.
- 2) Sosialisasi program artinya kemampuan untuk menginformasikan program yang akan dilaksanakan dapat tersampaikan kepada masyarakat dengan baik.

- 3) Tujuan program ialah bagaimana nantinya arah jalannya program
- 4) Pemantauan dan evaluasi program untuk mengetahui bagaimana kendala dan permasalahan yang dihadapi.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah mixed method. Mixed methods research design (rancangan penelitian metode campuran) merupakan suatu prosedur dalam mengumpulkan, menganalisis, dan “mencampur” metode kuantitatif dan kualitatif dalam suatu penelitian atau serangkaian penelitian untuk memahami permasalahan dalam penelitian, Creswell & Plano Clark (2015:1088). Pendekatan ini dilakukan secara gabungan dengan tujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang permasalahan dan pertanyaan penelitian daripada jika dilakukan secara terpisah atau sendiri-sendiri. Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah The exploratory sequential design. Desain the exploratory sequential adalah pada tahap pertama peneliti mengumpulkan serta menganalisis data berupa kualitatif, kemudian pada tahap kedua mengumpulkan data kuantitatif yang didasarkan pada hasil dari tahap pertama. Bobot utama pada strategi ini yaitu pada data kualitatif. Metode penelitian kombinasi dalam jalannya penelitian ini nantinya akan menampilkan data yang bersifat kualitatif untuk bisa menentukan efektivitas program inovasi (BESUK KIAMAT) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta serta didukung dengan data-data kuantitatif sebagai data pendukung sehingga dapat melengkapi penjelasan dari hasil penelitian kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas inovasi pelayanan Belasungkawa Kirim Akta Kematian (BESUK KIAMAT) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dilaksanakan dengan dasar dan pedoman yang disesuaikan dengan undang-undang administrasi kependudukan, sehingga erat kaitannya dengan

aturan sampai dengan persyaratan yang sudah ditentukan oleh regulasi yang berlaku. Namun dalam penerapan di lapangan inovasi pelayanan Belasungkawa Kirim Akta Kematian (BESUK KIAMAT) pastinya memiliki tantangan serta hambatannya sendiri. Begitu juga penduduk dalam hal ini sebagai pemohon kaitannya dengan jalannya program tersebut, apakah sudah memberikan dampak yang signifikan, sehingga bisa dikatakan efektif,

Inovasi pelayanan Belasungkawa Kirim Akta Kematian (BESUK KIAMAT) merupakan sebuah subjek menarik untuk diteliti dan dibahas kaitannya dengan efektivitas jalannya program tersebut. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Efektivitas Inovasi Layanan Belasungkawa Kirim Akta Kematian (BESUK KIAMAT) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas dalam penelitian ini berdasarkan teori Budiani (2007) yaitu : Ketepatan Sasaran Program, Sosialisasi Program, Tujuan Program, dan Pemantauan Program.

Adapun hasil penelitian tentang Efektivitas Inovasi Layanan Belasungkawa Kirim Akta Kematian (BESUK KIAMAT) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta didapatkan hasil melalui wawancara, observasi, dan pengkajian dokumen.

Berdasarkan hasil uraian penjelasan-penjelasan berkaitan dengan indikator efektivitas program diatas yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program dan pemantauan program. Kemudian dapat diketahui bahwa jalannya program Belasungkawa Kirim Akta Kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dilihat dari indikator sasaran program, sosialisasi program, tujuan program dan pemantauan program dapat dikatakan efektif. Hal ini didukung dengan tujuan dan cara yang sudah dilaksanakan pada masing-masing indikator sudah berjalan dengan baik. Selain itu, program (BESUK KIAMAT) dijalankan dengan melibatkan berbagai

elemen-elemen pemerintah Kota Surakarta, sehingga dapat memberikan efek positif bagi jalannya program.

Dari indikator ketepatan sasaran program Belasungkawa Kirim Akta Kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Sudah sangat jelas, bahwasanya dengan adanya program ini, ditujukan kepada seluruh masyarakat Kota Surakarta, tidak membedakan batasan-batasan sosial, umur dan latar belakang dalam memerikan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun masih ada beberapa bagian dari masyarakat yang belum begitu paham namun dari pihak RT dan RW langsung dapat membantu sampai proses jalannya program.

Sedangkan pada indikator sosialisasi program Belasungkawa Kirim Akta Kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta walaupun belum dapat menyeluruh kepada setiap penduduk, namun nyatanya program sudah dapat berjalan dengan baik. Sosialisasi ditujukan kepada elemen-elemen dan tokoh masyarakat yang memiliki pengaruh kepada sekitarnya, dengan demikian sosialisasi program tidak hanya berhenti kepada satu pihak namun bisa menyeluruh ke setiap masyarakat.

Selanjutnya pada indikator tujuan program Belasungkawa Kirim Akta Kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta, dapat dikatakan sudah sangat jelas dan bermanfaat. Hal ini dapat dilihat bagaimana tingkat partisipasi masyarakat yang begitu besar, sehingga pengurusan dokumen kependudukan berupa akta kematian meningkat dengan pesat. Dengan demikian maka cakupan kepemilikan dokumen kependudukan per tahun pun juga sangatlah meningkat pesat. Hal ini yang menjadikan indikator tujuan program sudah efektif dan bermanfaat bagi masyarakat.

Dari segi pemantauan program Belasungkawa Kirim Akta Kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta juga sudah dikatakan efektif, hal ini di dasarasi dengan adanya evaluasi rutin pada internal dinas, sehingga dapat mengetahui hal

apa saja yang menjadi kendala dan solusi pada jalannya program (BESUK KIAMAT).

Berdasarkan penjelasan indikator efektivitas program Belasungkawa Kirim Akta Kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta maka dapat dilihat matrik efektivitas program pada tabel berikut:
 Matrik Efektivitas Inovasi Pelayanan “(BESUK KIAMAT)” Belasungkawa Kirim Akta Kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.

No	Indikator Efektivitas	Hasil	Temuan
1	Ketepatan Sasaran Program	Sudah Efektif	Program (BESUK KIAMAT) sudah tepat sasaran dibuktikan kesesuaian antara regulasi yang berlaku dan sasaran program. Selain itu juga target masyarakat sudah terpenuhi dan berjalannya program dengan baik.
2	Sosialisai Program	Sudah Efektif	hal ini dibuktikan dengan pemahanan di masyarakat yang sudah baik, selain itu berbagai upaya sosialisasi sudah dilakukan, sehingga program dapat berjalan dengan baik dan antusias masyarakat tinggi.
3	Tujuan Program	Sudah Efektif	Tujuan program sudah tercapai ialah meningkatnya cakupan kepemilikan akta kematian meningkat, data kependudukan semakin valid, dan pastinya masyarakat merasa bermanfaat dan membahagiakan.
4	Pemantauan Program	Sudah Efektif	Dinas Dukcapil Kota Surakarta sudah melaksanakan evaluasi internal secara periodik yang terjadwal, sehingga masalah serta kendala dapat dicarikan solusinya.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Efektivitas Inovasi Pelayanan “(BESUK KIAMAT)” Belasungkawa Kirim Akta Kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dapat dikatakan sudah efektif. Berikut adalah hasil analisisnya terhadap Indikator Efektivitas:

a. Ketepatan Sasaran Program

Pada indikator ketepatan sasaran program layanan (BESUK KIAMAT) Dinas Kependudukan Sipil Kota Surakarta dikatakan sudah tepat sasaran dan berjalan efektif, hal tersebut didasari dengan kesesuaian antara latar belakang, aturan serta target dan sasaran sehingga sistem berjalan baik.

b. Sosialisasi Program

Indikator sosialisasi program (BESUK KIAMAT) sudah berjalan sesuai dengan yang diharapkan ialah, adanya pemahaman dari masyarakat, berjalannya sistem - sistem pelaksanaan dengan baik, selain itu antusias masyarkat cukup tinggi. Sehingga pada indikator sosialisasi program sudah efektif.

c. Tujuan Program

Tujuan program (BESUK KIAMAT) meningkatnya cakupan kepemilikan berupa akta kematian, meningkatkan kevalidan dan keakuratan data kependudukan, serta memberikan manfaat dan kebahagiaan kepada setiap masyarakat sudah tercapai.

d. Pemantauan Program

Pada indikator pemantauan program layanan (BESUK KIAMAT) pada akhirnya dapat disimpulkan sudah efektif, hal ini didasari dengan adanya evaluasi internal yang terjadwal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta Sehingga baik masalah dan solusi program (BESUK KIAMAT) dapat tercapai.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abdurahmat. 2003. Efektivitas Organisasi. Air Langga, Jakarta.
- [2] Campbell. 1989. Manjerial Behavior Performace And Effectivieness, Mc Graw Hiil Coy, New York.

-
- [3] Gibson, JL. 2010. Budaya Organisasi Dan Manajemen, Air Langga, Jakarta.
- [4] Gie, The Liang. 1998. Eksiklopedia Administrasi, Gunung Agung, Jakarta.
- [5] Handoko, T. Hani. 2001. Manajemen. BPFE, Yogyakarta.
- [6] Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik, Pembaharuan, Yogyakarta
- [7] Martoyo, Susilo. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia, BPFE, Yogyakarta.
- [8] Moenir, H. A. S. (2006). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- [9] Moleong, Lexy J. 2001. Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Pertama. Penerbit Remaja Rosdakarya, Bandung.
- [10] Pabundu. 2010. Budaya organisasi dan peningkatan kinerja perusahaan, PT. Bumi Aksara, Jakarta.