

Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Sigap Pa Kemat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal

The Innovation Civil Registration Service Sigap Pa Kemat at the Tegal City Population and Civil Registration Office

Dhiyaa Vibian Ashar¹, Kurnia Nur Fitriana¹

¹Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

²Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

INFORMASI ARTIKEL

Article history:

Diterima 24-07-24

Diperbaiki 26-07-24

Disetujui 29-07-24

Kata Kunci:

Inovasi, pelayanan publik, administrasi kependudukan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan penerapan inovasi pelayanan administrasi kependudukan Sigap Pa Kemat di Disdukcapil Kota Tegal, serta untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung dalam penerapan inovasi pelayanan administrasi kependudukan Sigap Pa Kemat di Disdukcapil Kota Tegal. Desain penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan Sigap Pa Kemat di Disdukcapil Kota Tegal mampu memudahkan proses pembuatan dokumen kematian dari keluarga yang bersangkutan hingga ke Disdukcapil Kota Tegal untuk diproses melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Inovasi Sigap Pa Kemat juga telah menyelaraskan data kematian yang ada di lapangan dengan data yang dimiliki oleh Dinas Disdukcapil Kota Tegal. Dari hasil penelitian ini ditemukan faktor-faktor pendukung yaitu perkembangan teknologi dan adanya kerja sama antar *stakeholder*. Sementara, kurangnya anggaran dalam melaksanakan inovasi, tidak adanya blangko KTP yang tersedia, dan terdapat kendala atau *error system* menjadi faktor penghambat.

ABSTRACT

Keywords:

innovation, public service, population administration

The study's goals are to explain how the Sigap Pa Kemat population administration service innovation was put into place in the Tegal City Dukcapil Office and to find the factors that helped and hindered the implementation of the Sigap Pa Kemat population administration service innovation in the Tegal City Dukcapil Office. This research design uses a qualitative research type with a descriptive approach. The data collection techniques used by researchers are observation, interviews, and documentation. The results of this research show that the Sigap Pa Kemat population administration service innovation at the Tegal City Dukcapil Department is able to facilitate the process of making death documents from the family concerned to the Tegal City Dukcapil Disukcapil for processing through the Population Administration Information System (SIAK).. Sigap Pa Kemat's innovation has also synchronized death data in the field with data held by the Tegal City Population and Civil Registration Department. From the results of this research, supporting factors were found, namely technological developments and cooperation between stakeholders. Meanwhile, a lack of budget for implementing innovation, no KTP forms available, and problems or system errors are inhibiting factors.

1. Pendahuluan

Saat ini kita sedang berada di era disruptif, yang mana banyak terjadi perubahan-perubahan akibat adanya perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Akibatnya, era disruptif ini melahirkan VUCA yang merupakan singkatan dari (*Volatility, uncertainty, complexity, ambiguity*). VUCA ini menjelaskan suatu ketidakpastian, tidak memiliki arah, dan perubahan situasi sangat cepat yang sebab akibatnya belum jelas. VUCA telah membuat banyak kegiatan yang ada dalam organisasi perlu menyesuaikan diri dengan kondisi dan situasi yang ada.

VUCA sangat berpengaruh dalam berbagai bidang kehidupan, salah satunya adalah bidang pelayanan publik. Pemerintahan yang responsif diperlukan untuk mengatasi permasalahan di VUCA dan meningkatkan pelayanan publik. Sektor pemerintah harus memberikan lebih banyak fasilitas untuk menunjang kualitas pelayanan publik dalam upaya meningkatkannya. Sebab, pemberian pelayanan publik kepada masyarakat akan sulit dilakukan tanpa didukung fasilitas yang lengkap (Tumpamahu, 2022).

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang telah memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar kualitas menjadi tolok ukur yang digunakan untuk pedoman penyelenggaraan pelayanan publik diantaranya yaitu cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan publik diantaranya persyaratan, sistem dan prosedur, jangka waktu, pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan aduan. Namun, berdasarkan data laporan Ombudsman 2022, instansi yang paling banyak dilaporkan yaitu Pemerintah Daerah dengan jumlah laporan mencapai 4.008.

Pada kenyataannya, pelayanan publik terkenal lamban, berbelit-belit dan jauh dari kemudahan apalagi diskriminatif, termasuk para penyelenggara negara yang memiliki mindset masih kaku, kolot dan tidak reformis ditambah gaptek (gagap teknologi) serta minim kreasi (Sinambela, 2006). Apabila melihat konsekuensi yang dihasilkan pada era ini maka akan semakin tertinggal jauh bahkan dengan sendirinya akan tergusur. Salah satu cara untuk menghadapi permasalahan di atas yaitu dengan melakukan terobosan inovasi khususnya dalam pelayanan publik. Merujuk pada kata “inovasi” diciptakan oleh Schumpeter pada akhir tahun 1920 (Hansen & Wakonen, 1997; Manis, 1943; Ziemnowicz, 2013) untuk menggambarkan industrialisasi dan kemajuan pembangunan ekonomi melalui penggunaan komersial bahan, teknologi, dan teknik baru. Dengan demikian, studi inovasi di sektor bisnis dan swasta merupakan disiplin akademis yang lebih mapan dibandingkan dengan studi di sektor publik (Walker, 2014).

Dalam hal kebutuhan administrasi kependudukan, maka pelayanan publik berkaitan dengan pencatatan dan penerbitan dalam dokumen kependudukan atau pelayanan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang bertugas mencatat peristiwa penting sekaligus memberikan pelayanan administrasi kependudukan untuk masyarakat Kota Tegal.

Namun sebelum pertengahan tahun 2023, pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal masih

tergolong minim. Sehingga menyebabkan 92 data warga dari sekitar 216 ribu data pemilih di Kota Tegal masuk pada kategori data anomali. Data anomali diartikan sebagai data perlu segera diperbarui karena ada data ganda, data penduduk yang meninggal, atau kesalahan data lainnya yang perlu segera diperbarui. Melihat hal tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal telah meluncurkan inovasi Sigap Pa Kemat (Sinegritas Petugas Pendata Kematian). Inovasi Sigap Pa Kemat dirilis pada pertengahan tahun 2023. Sigap Pa Kemat merupakan inovasi yang digunakan untuk proses pengajuan akta kematian. Dirilisnya inovasi ini merupakan upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang optimal kepada masyarakat Kota Tegal. merupakan inovasi yang digunakan untuk proses pengajuan akta kematian. Di mana setiap ada peristiwa kematian kemudian langsung dilaporkan warga ke ketua RT yang nantinya akan diteruskan ke kelurahan. Selanjutnya, laporan akan ditindaklanjuti oleh Disdukcapil, untuk kemudian akan diproses dan diterbitkan akta kematian. Dengan adanya pelaporan tersebut, nantinya pihak keluarga akan mendapatkan tiga dokumen atau 3 in 1, yaitu Akta Kematian, Kartu Keluarga baru dan Kartu Tanda Penduduk baru (perubahan status bagi yang sudah menikah). Selain itu, inovasi pelayanan administrasi kependudukan Sigap Pa Kemat juga merupakan implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik.

Pelayanan menggunakan inovasi Sigap Pa Kemat terhubung langsung dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Dimana SIAK merupakan sistem informasi yang memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk memfasilitasi pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan. SIAK merupakan terobosan baru dari Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri untuk semua pelayanan administrasi kependudukan, sedangkan inovasi Sigap Pa Kemat merupakan terobosan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal untuk memproses administrasi kependudukan khususnya dokumen kematian.

Pada pelaksanaan inovasi administrasi kependudukan Sigap Pa Kemat masih menuai beberapa permasalahan. Adapun permasalahannya seperti kurangnya kesadaran masyarakat dalam pembuatan Akta Kematian juga menjadi permasalahan yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal terutama dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Selain itu masih terdapat masyarakat yang mengakses secara manual dengan datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal untuk mengurus Akta Kematian. Yang berarti bahwa kurangnya sosialisasi tentang pelayanan administrasi kependudukan Sigap Pa Kemat tidak berjalan dengan efektif. Kemudian petugas yang saling menghandle tugas satu sama lain. Artinya bahwa dalam menjalankan inovasi Sigap Pa Kemat ini kekurangan petugas karena dibuktikan dengan petugas yang saling menghandle tugas satu sama lain.

Dalam melakukan inovasi pelayanan publik terdapat unsur penting yang digunakan untuk menjawab permasalahan. Indikator penelitian ini menggunakan teori Bloch (2010) yang menyebutkan bahwa kesuksesan sebuah inovasi setidaknya telah mengadopsi 4 (empat) indikator yaitu *product* (produk), *process*

(proses), *organisational* (organisasi), dan *communication* (komunikasi). Indikator tersebut dapat membantu peneliti untuk menjelaskan penerapan inovasi Sigap Pa Kemat, sehingga nantinya dapat menghasilkan luaran berupa naskah publikasi yang dapat memberikan rekomendasi bagi penyelenggara pelayanan terutama untuk inovasi Sigap Pa Kemat.

2. Metode Penelitian

Kajian tentang inovasi Sigap Pa Kemat ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Moleong (2018) data deskriptif diartikan sebagai data yang berbentuk kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Dengan demikian, maka dalam penelitian ini berisi kutipan-kutipan data yang berguna untuk memberi gambaran penyajian laporan. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll yang secara holistik dan dengan teknik deskripsi yang berbentuk kata-kata dan bahasa dalam suatu konteks khusus yang alami serta dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal dan Kelurahan Panggung. Waktu penelitian ini dilakukan pada 1 Februari 2024 sampai dengan 20 Juni 2024. Subjek dalam penelitian ini meliputi Kepala Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil Disdukcapil Kota Tegal, Analis Kependudukan dan Pencatatan Sipil Disdukcapil Kota Tegal, Petugas Sigap Pa Kemat Disdukcapil Kota Tegal, Petugas Sigap Pa Kemat di Kelurahan Panggung, Ketua RT di Kelurahan Panggung, dan Masyarakat penerima layanan Sigap Pa Kemat.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu peneliti itu sendiri yang didukung oleh alat bantu berupa pedoman observasi, pedoman wawancara dan pedoman dokumentasi. Penelitian terkait inovasi Sigap Pa Kemat ini menggunakan teknik keabsahan triangulasi sumber dengan menganalisis data melalui empat alur kegiatan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

2.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu proses mencari dan mengumpulkan data wawancara dengan subjek penelitian, hasil observasi, dan berbagai dokumen. Data yang didapat di lapangan kemudian dicatat dalam catatan yang berisi tentang apa yang didengar, dilihat, dirasakan serta temuan apa yang ditemui dalam penelitian. Data yang diperoleh di lapangan berkaitan dengan inovasi pelayanan administrasi kependudukan Sigap Pa Kemat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal. Proses pengumpulan data diawali dengan melakukan pengamatan di lokasi penelitian yang telah ditentukan. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan informan yang sudah ditentukan. Selanjutnya peneliti juga melakukan pengumpulan data dan dokumentasi yang dapat mendukung data penelitian yang berkaitan dengan inovasi pelayanan administrasi kependudukan Sigap Pa Kemat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal.

2.2 Reduksi Data

Reduksi data merupakan langkah yang berguna untuk merangkum, memilah hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan mencari tema serta polanya [5]. Dengan demikian, data yang telah direduksi dapat memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti mengumpulkan data selanjutnya dan mempelajarinya bila diperlukan. Tujuan dari reduksi data yaitu untuk memudahkan peneliti agar data dapat terusun secara sistematis dan memberikan gambaran yang akurat. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan reduksi data dengan cara membuat rangkuman secara terstruktur dan memilih data yang telah dikumpulkan sesuai dengan permasalahan penelitian yaitu inovasi pelayanan administrasi kependudukan Sigap Pa Kemat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal.

2.3 Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan melalui uraian singkat, bagan, dan sejenisnya (Sugiyono, 2013). Penyajian data dilakukan untuk membantu peneliti dengan mudah melihat gambaran keseluruhan dan bagian tertentu dari data. Penyajian data diawali dengan mendeskripsikan temuan penelitian kemudian membandingkan data dengan teori yang digunakan peneliti untuk mendapatkan gambaran yang jelas. Data yang disajikan dalam penelitian ini berupa narasi, kalimat, hasil wawancara dan gambar. Peneliti menjelaskan data yang diperoleh secara naratif untuk menjelaskan inovasi pelayanan administrasi kependudukan Sigap Pa Kemat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal.

2.4 Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif yaitu penarikan kesimpulan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang baru dan belum pernah ada (Sugiyono, 2013). Temuan tersebut berupa gambaran atau deskripsi suatu objek yang sebelumnya belum jelas menjadi jelas setelah melakukan penelitian. Moleong (2017) mengatakan bahwa kesimpulan ditarik semenjak peneliti menyusun pencatatan, pernyataan-pernyataan, arahan sebab akibat, dan berbagai proporsi. Penarikan kesimpulan diarahkan kepada hal-hal umum yang ditujukan untuk mengetahui jawaban dan permasalahan. Dalam penelitian ini, peneliti akan mencari keterkaitan antara penyajian data dan reduksi data yang berkaitan dengan inovasi pelayanan administrasi kependudukan Sigap Pa Kemat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal.

3. Hasil dan Pembahasan

Inovasi Sigap Pa Kemat merupakan inovasi yang digunakan untuk proses pengajuan akta kematian. Gambaran dari inovasi Sigap Pa Kemat yaitu manakala ada warga yang meninggal segera laporkan ke Ketua Rukun Tetangga dengan membawa KTP-el asli warga yang meninggal, Kartu Keluarga asli dari warga yang meninggal serta KTP-el asli keluarga dari warga yang meninggal. Selanjutnya laporan tersebut dicatat di buku pokok pemakaman. Kemudian Ketua Rukun Tetangga segera mengunggah data-data tersebut ke kelurahan agar dibuatkan surat keterangan kematian, jika berkas sudah lengkap segera kirimkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui *group* WhatsApp Sigap Pa

Kemat, kemudian berkas akan di proses oleh operator Disdukcapil sampai selesai, selanjutnya akta kematian, kartu keluarga dan KTP-el baru dikirimkan oleh jasa pengantar ke kelurahan.

Sejak berjalannya inovasi Sigap Pa Kemat, masyarakat Kota Tegal terutama Kelurahan Panggung telah melakukan layanan administrasi kependudukan menggunakan inovasi Sigap Pa Kemat. Penerapan inovasi Sigap Pa Kemat tersebut ditujukan khusus untuk pembuatan dokumen kematian. Pada tahun 2024, jumlah penerima layanan inovasi Sigap Pa Kemat mencapai angka 894.

Sebagai jawaban dari permasalahan dan kebutuhan pelayanan publik sekarang, inovasi Sigap Pa Kemat menjadi solusi bagi masyarakat Kota Tegal untuk melakukan tertib administrasi kependudukan yang lebih optimal. Dengan adanya inovasi Sigap Pa Kemat masyarakat tentu menjadi lebih terbantu baik dari segi waktu maupun biaya. Inovasi tersebut juga dapat mempermudah jarak pelayanan administrasi kependudukan semakin efisien dan efektif. Keberhasilan dan keoptimalan sebuah inovasi Sigap Pa Kemat dianalisis dengan teori indikator inovasi oleh Bloch (2010). Adapun indikator inovasi yang ada dalam inovasi Sigap Pa Kemat yaitu produk, proses, organisasi, dan komunikasi.

3.1 Produk

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa dapat dikatakan inovasi yang diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal yaitu inovasi Sigap Pa Kemat terbukti mampu memberikan terobosan baru mengenai pelayanan terhadap dokumen kematian. Melalui inovasi Sigap Pa Kemat dapat memudahkan masyarakat dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal dalam pelaksanaan pembuatan dokumen kematian. Inovasi Sigap Pa Kemat juga dinilai memiliki kebaruan dari inovasi sebelumnya karena masyarakat hanya mengumpulkan berkas yang diperlukan lewat RT setempat. Kemudian masyarakat akan mendapatkan dokumen 3 in 1 yaitu Akta Kematian, Kartu Keluarga baru dan Kartu Tanda Penduduk baru (perubahan status bagi yang sudah menikah). Jika dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, masyarakat datang ke kantor untuk mengurus dokumen kematian. Dengan adanya inovasi Sigap Pa Kemat, beberapa masyarakat Kota Tegal terutama Kelurahan Panggung merasa diuntungkan karena tidak perlu datang ke kantor dan menunggu lama. Di samping itu, sejauh ini inovasi Sigap Pa Kemat sudah berjalan dengan baik dilihat dari sedikit masyarakat yang datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal, dikarenakan inovasi tersebut telah terintegrasi dengan petugas yang akan mendata baik RT dan Kelurahan. Dengan inovasi Sigap Pa Kemat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal merasa memiliki kemudahan dalam mendata kematian karena dilakukan secara dilakukan secara transparan, dan cepat.

Secara keseluruhan dari penjelasan yang sudah dipaparkan di atas dapat diketahui bahwa pada indikator *product* menunjukkan hasil sesuai dengan indikator product pada indikator inovasi menurut ini dapat dikatakan sudah dalam kategori baik. Hal ini dibuktikan dengan *product* yang dihasilkan dari inovasi Sigap Pa Kemat mampu memiliki kebaruan

inovasi dan memudahkan penyelenggara pelayanan maupun penerima pelayanan. Diantaranya pembuatan dokumen kematian 3 in 1, masyarakat tidak perlu datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal, dan pelaporan yang dilakukan oleh warga hanya melalui Ketua RT setempat.

3.2 Proses

Proses inovasi mengacu pada bagaimana inovasi dibuat dan apakah inovasi tersebut memberikan solusi terhadap permasalahan dan tantangan yang dihadapi masyarakat. Proses ini menguji efisiensi dan efektivitas produksi dan pengiriman barang dan jasa melalui metode baru dan lebih baik secara signifikan. Inovasi proses ini diperkenalkan untuk mencapai tujuan tertentu, seperti meningkatkan aktivitas layanan tertentu. Inovasi Sigap Pa Kemat memiliki cara yang lebih cepat dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun dalam proses ini sedikit terdapat kendala dalam pelaksanaannya. Hal ini dikarenakan pengiriman dokumen kematian tidak sesuai dengan alur inovasi Sigap Pa Kemat. Ketidaksihinggaan tersebut dibuktikan dengan RT mengambil dokumen kematian ke pihak kelurahan kemudian RT mengantarkan ke rumah keluarga yang meninggal dunia. Namun disisi lain, sejauh ini inovasi Sigap Pa Kemat sudah berjalan dengan baik dilihat dari efisiensi dan efektivitas. Efisiensi dan efektivitas ini dibuktikan dengan masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya saat mengurus dokumen kematian serta masyarakat tidak perlu datang ke kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal. Dalam proses pelaksanaan inovasi Sigap Pa Kemat juga telah menggunakan teknologi sebagai alat komunikasi yang digunakan oleh petugas. Pasalnya dengan adanya teknologi tersebut, pelaporan kematian menjadi lebih cepat terintegrasi dengan petugas lainnya. Petugas yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal sebagai pemegang SIAK di tingkat daerah maka akan menginput ke dalam SIAK untuk dibuatkan dokumen kematian. Sehingga baik dari masyarakat maupun Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal merasa mereka dimudahkan dalam pembuatan dokumen kematian.

Hal ini selaras dengan yang dikatakan Bloch (2010), inovasi proses dikatakan sebagai penerapan metode untuk produksi dan penyediaan jasa dan barang yang baru yang berbeda dengan metode yang sudah ada. Proses ini melihat dari sisi efisiensi dan efektivitas produksi dan pengiriman barang dan jasa telah ditingkatkan secara signifikan dengan cara baru. Inovasi proses ini diperkenalkan untuk mencapai tujuan tertentu seperti untuk memperbaiki kegiatan pelayanan tertentu. Temuan penting dari penelitian yang dilakukan peneliti bahwa inovasi Sigap Pa Kemat dalam prakteknya terdapat perubahan proses dibandingkan dengan sebelumnya yaitu masyarakat tidak perlu datang ke kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal dan mengumpulkan dokumen kematian lewat RT serta tinggal menunggu di rumah untuk

memperoleh dokumen kematian. Namun, dalam kenyataannya masih terdapat masyarakat yang mengakses secara manual dengan datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal untuk mengurus Akta Kematian sesuai yang disebutkan dalam identifikasi di atas. Sehingga untuk mengatasi hal tersebut, alur atau proses menggunakan inovasi Sigap Pa Kemat diubah menjadi warga tidak perlu lapor ke ketua RT. Karena seharusnya RT yang justru berinisiatif untuk mencatat dan melaporkan kematian, sehingga masyarakat yang tidak tahu dengan adanya inovasi Sigap Pa Kemat tidak perlu datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal.

3.3 Organisasi

Organisasi diartikan sebagai wadah untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dan terdiri dari dua orang atau lebih yang mempunyai tugas dan fungsi masing-masing untuk melaksanakan dan melaksanakan program dan inovasi. Peningkatan inovasi memerlukan penerapan organisasi yang jelas, terutama untuk mencapai tujuan. Organisasi perlu membagi tugas agar kegiatan inovasi dapat terlaksana secara maksimal. Dalam pelaksanaan inovasi Sigap Pa Kemat yaitu dalam bentuk sinegritas petugas pendata kematian. Petugas yang ada ditingkat atas maupun bawah diberikan tugas tambahan untuk pelaksanaan inovasi tersebut. Namun, dalam pelaksanaan inovasi Sigap Pa Kemat terdapat kendala dalam sisi organisasi. Hal ini dikarenakan terdapat petugas yang masih gagap teknologi dalam menjalankan tugas untuk memproses dokumen kematian. Sehingga terjadi ketimpangan antara petugas satu dengan yang lain akibat adanya gagap teknologi. Di sisi lain, para petugas juga memiliki motivasi dalam menjalankan pelaksanaan inovasi Sigap Pa Kemat. Mereka yang bertugas memproses dokumen kematian memberikan pelayanan yang terbaik. Kerena petugas juga memiliki tanggung jawab masing-masing untuk melayani masyarakat.

Temuan penting dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwasannya organisasi yang terdapat dalam pelaksanaan inovasi Sigap Pa Kemat sudah baik. Organisasi yang ada dalam pelaksanaan Sigap Pa Kemat telah didesain dengan sebaik mungkin guna mencapai tujuan dari inovasi tersebut. Selaras dengan apa yang dikatakan Bloch (2010) bahwa inovasi terdiri dari perubahan baru dan signifikan untuk jasa dan barang, proses operasional, metode organisasi, atau cara organisasi berkomunikasi dengan pengguna. Dengan adanya organisasi Sigap Pa Kemat yang telah didesain sedemikian rupa, maka organisasi ini tidak menjadi masalah yang penting. Satu hal yang masih dirasa Sigap Pa Kemat masih terdapat kekurangan dalam indikator organisasi yaitu petugas saling menghandle pekerjaan satu sama lain yang telah disebutkan dalam identifikasi masalah diawal penelitian. Hal tersebut masih tergolong wajar dikarenakan petugas yang menjalankan inovasi Sigap Pa Kemat masih sesuai dengan peran yang mereka miliki baik dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kantor Kelurahan Panggung maupun Rukun Tetangga yang

terdapat di Kelurahan Panggung. Namun, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga seharusnya tidak membiarkan petugas untuk menghandle tugas karena dapat berpengaruh terhadap pelayanan yang kurang maksimal. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal hendaknya menata kembali struktur organisasi dalam pelaksanaan inovasi Sigap Pa Kemat. Apabila hal tersebut masih tidak berjalan dengan baik, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal perlu menambahkan jumlah SDM dan petugas khusus untuk pelaksanaan inovasi Sigap Pa Kemat. Sehingga tidak terjadi petugas yang menghandle satu sama lain dan pelayanan dapat berjalan dengan optimal.

3.4 Komunikasi

Sebuah Inovasi diciptakan untuk membuat dan membawa perubahan dengan tujuan akhir yaitu untuk mempermudah meningkatkan kepuasan masyarakat, oleh sebab itu dibutuhkan komunikasi yang baik dan tepat kepada masyarakat demi terwujudnya dan tercapainya suatu keberhasilan dari suatu program. Oleh sebab itu, dibutuhkan suatu komunikasi kepada masyarakat agar masyarakat dapat mengetahui inovasi yang telah diciptakan.

Sebelum dilaksanakannya inovasi Sigap Pa Kemat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan sosialisasi kepada para Ketua RT dan RW setempat di Kantor Kelurahan. Hal itu bertujuan agar tidak adanya kesalahpahaman antara pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan kepada para Ketua RT dan RW. Kemudian setelah itu ketua RT menyampaikan komunikasi kepada masyarakat dalam bentuk sosialisasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga telah memberikan sosialisasi melalui platform *instagram*, *facebook*, Radar TV, media cetak/koran, dan Website.

Temuan penting dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwasannya komunikasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dikatakan belum optimal karena masih adanya masyarakat yang tidak mengetahui inovasi Sigap Pa Kemat. Walaupun ketua RT sudah diberikan tugas untuk mensosialisasi inovasi Sigap Pa Kemat kepada masyarakat, namun tidak semua RT melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Namun, terdapat ketua RT lebih memilih mensosialisasikan lewat pertemuan yang dilakukan di setiap RT. Hal tersebut tentunya tidak menjangkau semua masyarakat. Akibatnya, ketua RT berinisiatif untuk mendatangi ke rumah warga yang meninggal untuk mengurus dokumen kematian. Hal ini kemudian bertentangan dengan indikator komunikasi yang disampaikan oleh Bloch (2010) bahwa metode yang digunakan untuk memperkenalkan suatu inovasi kepada masyarakat agar tujuan dari inovasi dapat tercapai. Karena melakukan komunikasi maka masyarakat seharusnya mengetahui inovasi Sigap Pa Kemat yang telah dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal.

3.5 Faktor-faktor Pendukung

3.5.1 Perkembangan Teknologi

Salah satu faktor keberhasilan dalam pelaksanaan inovasi yaitu dengan mengikuti perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Sebab, perkembangan TIK saat ini bisa dibilang cukup pesat, jika tidak mengikuti arus perkembangan maka akan tertinggal dengan inovasi lain. Faktor keberhasilan dalam pelaksanaan inovasi Sigap Pa Kemat yaitu adanya teknologi yang mendukung untuk pelaksanaan inovasi tersebut. Pada dasarnya sebagai penyelenggara pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat inovasi Sigap Pa Kemat juga karena tuntutan perkembangan teknologi yang semakin cepat. Di samping itu, sebagian besar lembaga pelayanan publik juga telah menerapkan TIK untuk melakukan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwasannya salah satu faktor pendukung dalam inovasi Sigap Pa Kemat yaitu perkembangan teknologi yang saat ini berkembang semakin cepat dan pesat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal memanfaatkan teknologi sebagai bentuk dukungan untuk pelaksanaan inovasi Sigap Pa Kemat. Sehingga sebagai lembaga pelayanan publik harus mengikuti teknologi agar tidak tertinggal khususnya menyangku pelayanan publik.

3.5.2 Adanya Kerja Sama Dari Masing-masing Stakeholder

Kerjasama Inovasi Sigap Pa Kemat dengan masing-masing stakeholder menjadi sebuah langkah pendukung yang baik. Hal ini dilakukan agar koordinasi antar petugas atau stakeholder berjalan dengan lancar sehingga pelayanan dapat dilakukan secara cepat. Terlebih lagi dalam inovasi Sigap Pa Kemat juga telah menggandeng Ketua RT untuk merekap dan mendata kematian yang ada di masing-masing daerahnya. Artinya bahwa inovasi Sigap Pa Kemat ini juga telah menyertakan organisasi dari lingkup paling kecil. Dengan adanya kerja sama tersebut akan lebih memudahkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menerbitkan dokumen kematian sehingga tidak menjadi data anomali. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwasannya kerja sama dari masing-masing stakeholder menjadi faktor pendukung dari inovasi Sigap Pa Kemat.

3.6 Faktor-faktor Penghambat

3.6.1 Kurangnya Anggaran Sigap Pa Kemat

Dalam pelaksanaan suatu inovasi seharusnya juga dibarengi dengan anggaran yang tepat dan cukup. Hal ini bertujuan agar inovasi dapat berjalan dengan optimal. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kekurangan anggaran dalam menjalankan inovasi Sigap Pa Kemat karena tidak adanya anggaran khusus. Sebab, pemerintah daerah juga mengalami kesulitan dalam pembiayaan pembangunan, sehingga OPD dituntut untuk menata anggaran yang tidak terlalu besar. Kekurangan anggaran dan tidak adanya anggaran khusus tersebut kemudian menjadi hambatan dalam pelaksanaan inovasi Sigap Pa Kemat. Akibatnya dalam pelaksanaan

inovasi Sigap Pa Kemat terdapat pembagian buku induk pemakaman juga masih kurang untuk dibagikan ke RT yang ada di Kota Tegal.

3.6.2 Tidak Adanya Blangko KTP yang Tersedia

Faktor penghambat kedua dalam pelaksanaan inovasi Sigap Pa Kemat yaitu tidak adanya blangko KTP yang tersedia. Padahal untuk menjalankan inovasi tersebut dibutuhkan kesiapan baik dalam sebelum pelaksanaan maupun sesudah pelaksanaan. Pembuatan KTP dalam inovasi Sigap Pa Kemat masih terdapat hambatan seperti tidak tersedianya blangko KTP. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak bisa memastikan bahwa blangko KTP akan tersedia setiap harinya melainkan memiliki ketergantungan dengan pusat. Akibatnya, orang yang akan membuat KTP harus menunggu blangko terlebih dahulu. Hal tersebut kemudian membuat proses pelayanan inovasi Sigap Pa Kemat tidak berjalan dengan semestinya.

3.6.3 Terdapat Kendala atau Error System

Inovasi Sigap Pa Kemat adalah inovasi yang berbasis dengan sistem dan terintegrasi dengan sistem lain. Oleh karena itu, jika terdapat kendala sistem maka otomatis pelaksanaan inovasi Sigap Pa Kemat akan terganggu. Hal ini dikarenakan sistem yang seharusnya digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, namun kelurahan menggunakan sistem tersebut. Akibatnya terjadi eror sistem karena digunakan oleh keduanya. Inovasi Sigap Pa Kemat juga terintegrasi dengan Aplikasi SIAK yaitu aplikasi database kependudukan Kota Tegal. Jadi jika aplikasi tersebut sedang dalam perbaikan maka otomatis inovasi Sigap Pa Kemat tidak bisa berjalan dengan optimal karena untuk memproses dokumen kematian perlu menggunakan aplikasi SIAK. Dengan eror sistem tersebut maka pelayanan penerbitan dokumen kematian dapat menjadi lebih lama dari semula satu hari sudah jadi, namun dengan adanya eror sistem biasanya memakan waktu dua hari bahkan bisa sampai satu minggu.

4. Kesimpulan

Inovasi Sigap Pa Kemat merupakan inovasi yang dirilis oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal. Inovasi ini dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kematian yang efektif, cepat, dan efisien sehingga masyarakat tidak perlu datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal. Dengan adanya inovasi tersebut masyarakat akan mendapatkan dokumen 3 in 1 yaitu Akta Kematian, Kartu Keluarga baru dan Kartu Tanda Penduduk baru (perubahan status bagi yang sudah menikah). Berdasarkan dari analisis hasil penelitian dapat ditemukan beberapa kesimpulan guna menjawab pertanyaan penelitian. Inovasi Sigap Pa Kemat dapat memudahkan proses pembuatan dokumen kematian dari keluarga yang bersangkutan hingga ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal untuk diproses melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Inovasi Sigap Pa Kemat juga telah menyelaraskan data kematian yang ada di lapangan dengan data yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Tegal. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal dan masyarakat penerima layanan inovasi Sigap Pa Kemat merasa diuntungkan baik dalam segi hemat waktu, hemat biaya serta dokumen kematian yang dijadikan satu. Peneliti menggunakan indikator teori inovasi yang peneliti gunakan sebagai acuan untuk penelitian. Diamati melalui masing-masing indikator dalam pelaksanaan inovasi Sigap Pa Kemat. Produk yang dihasilkan dari inovasi tersebut mampu mempunyai varian atau kebaruan pelayanan dibandingkan dengan sebelumnya. Proses untuk pembuatan dokumen kematian dapat berjalan dengan efektif dan efisien karena masyarakat tidak perlu datang ke kantor untuk memproses dokumen kematian. Dalam melakukan pelayanan petugas Sigap Pa Kemat telah memiliki organisasi yang jelas dan memiliki motivasi dalam memberikan pelayanan yang terbaik, namun masih terdapat petugas yang gagap teknologi dalam memproses dokumen kematian. Kemudian komunikasi yang dilakukan guna mencapai masyarakat, penyelenggara pelayanan telah melakukan sosialisasi, namun masih terdapat masyarakat yang tidak mengetahui inovasi Sigap Pa Kemat. Pelaksanaan inovasi Sigap Pa Kemat masih terdapat beberapa hambatan seperti kurangnya anggaran dalam melaksanakan inovasi, tidak adanya blangko KTP yang tersedia, dan terdapat kendala atau *error system*.

Referensi

- [1] Denny Cristupel Tumpamahu, “Kepemimpinan Transformasional di Kecamatan Benowo Kota Surabaya,” Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, 2022.
- [2] M. Firhansyah, “Membangun Pelayanan Publik di Era Disruption 4.0,” *www.ombudsman.go.id*, 2019.
- [3] Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- [4] J. Fagerberg, D. C. Mowery, and Ricard R. Nelson, *The Oxford handbook of innovation*. Oxford University Press, 2005.
- [5] R. M. Walker, “Anteseden Internal dan Eksternal dari Inovasi Proses: Tinjauan dan perluasan,” vol. 16, pp. 1–24, 2014.
- [6] C. Bloch, *Measuring Public Innovation in the Nordic Countries*. 2010.
- [7] Marsono, W. A. Yohanitas, O. Suharto, H. B. Kusuma, and T. G., *Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2017.
- [8] J. W. Creswell, *Research Design, Pendekatan Kualitatif, kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2016.
- [9] Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- [10] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- [11] S. Maulidiah, *Pelayanan Publik: Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN)*. Bandung: Indra Prahasta, 2014.
- [12] Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media, 2018.
- [13] Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005.
- [14] H. Z. Mukarom and M. W. Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia, 2015.

- [15] A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- [16] Zeithaml, Parasuraman, and Berry, *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press.
- [17] M. Salazar and A. Holbrook, "No TitleA Debate on Innovation Surveys," *Sci. Public Policy*, vol. 31, no. 4, pp. 254–266, 2004.
- [18] M. de M. Sousa, V. de R. S. Ferreira, E. Najberg, and J. J. Medeiros, "Portraying innovation in the public service of Brazil: Frameworks, systematization and characterization," *J. Rev. Adm.*, vol. 50, no. 4, pp. 460–479, 2015.
- [19] B. Von Stamm, *Managing Innovation, Design, and Creativity*. England: John Wiley & Sons Ltd, 2008.
- [20] K. Urabe, J. Child, and K. T., *Innovation and Management: International Comparisons*. Berlin: de Gruyter, 1988.
- [21] Yogi Suwarno, *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press, 2008.
- [22] G. Mulgan and D. Albury, *Innovation in The Public Sector*. London: Innovation in the Public Sector, Strategy Unit, Cabinet Office, 2003.
- [23] K. Muluk, *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Banyumedia, 2008.
- [24] E. M. Rogers, *Diffusion Of Innovations*. London: The Free Press, 1983.
- [25] F. B. Nugrama and E. H. Fanida, "Inovasi Pelayanan 'Si Cantik' (Cepat, Antar, Dokumen, Gratis, Ke Rumah) di Kecamatan Krian Kabupaten Sidoarjo," *J. SI Ilmu Adm. Negara Univ. Negeri Surabaya*, vol. 9, pp. 269–284, 2021.
- [26] H. Setiawan, "Inovasi Pelayanan Publik Lukadesi (Keluarga Berduka Desa Siaga) di Sleman D.I. Yogyakarta," *J. Gov. Local Polit.*, vol. 3, 2021.
- [27] F. M. Nindra, "Penerapan Inovasi Aplikasi Gigades.Id di Desa Pulau Banjar Kari, Kabupaten Kuantan Singingi," Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2023.
- [28] I. Fachrudin, *Desain Penelitian*. Malang: Universitas Islam Negeri, 2009.
- [29] Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Rosdakarya, 2018.
- [30] S. Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2014.
- [31] Salim & Syarum, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Citapustaka Media, 2012.
- [32] Sedarmayanti, *Metodologi Penelitian*. Bandung: Mandar Maju, 2011.
- [33] Z. Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Syakir Media Press, 2021.