

INOVASI KUWAU PADEK DALAM PENERBITAN AKTA KEMATIAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MUKOMUKO PROVINSI BENGKULU

Rima Nadia Endina

NPP. 31.0288

Asdaf Kabupaten Mukomuko, Provinsi Bengkulu

Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko

Email: rimanadia1409@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Sunasih Mulianingsih, S.Pd., MM. Pd

ABSTRACT

Problem Statement: *This research was motivated by the low ownership of Death Certificates in Mukomuko Regency, where Death Certificates are important for population administration control. Administrative control of the position is needed in an effort to improve public services to the community. Accurate population data can help the government in making policies and funding budget designs so that policies can be right on target. Disdukcapil Mukomuko Regency presents an online service innovation called kuwau Padek, to support the regulation of population administration including death certificates. Purpose: , this study aims to find out how the service, alertness and comfort of Kuwau Padek Innovation in the issuance of death certificates. Method: The theory used in this study is the Theory of Innovation according to Rogers. The research approach used in this study is descriptive qualitative method. The data collection techniques used are observation, interviews and documentation. Analysis techniques used data reduction, data presentation and conclusions. Results: Based on the results of the study, it shows that services through Kuwau Padek Innovation have been carried out well in administrative regulations such as family card services, ID cards, and Kia, but for Death Certificates, there are still relatively few people who take care of them through Kuwau Padek. Conclusion: . The main obstacles in this implementation are caused by inadequate internet networks in some areas and lack of public awareness of the importance of Death Certificates. To increase the issuance of Death Certificates, it is necessary for the government to play a role in improving infrastructure in Mukomuko Regency and comprehensive socialization to the community and requiring a Funeral Basic Book in each sub-district.*

Keywords: *Innovation, Kuwau Padek, Death Certificate*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP) : Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya kepemilikan Akta Kematian di Kabupaten Mukomuko, dimana Akta Kematian penting untuk penertiban administrasi kependudukan. Penertiban administrasi kependudukan sangat dibutuhkan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik pada masyarakat. Data kependudukan yang akurat dapat membantu pemerintah dalam membuat kebijakan dan rancangan anggaran pendanaan sehingga kebijakan dapat tepat sasaran. Disdukcapil Kabupaten Mukomuko menghadirkan suatu Inovasi pelayanan online bernama kuwau Padek, guna mendukung penertiban administrasi kependudukan termasuk Akta kematian. **Tujuan :** Oleh sebab itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan, kesigapan dan kenyamanan Inovasi Kuwau Padek dalam penerbitan Akta kematian. **Metode :** Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Teori

Inovasi menurut Rogers. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil:** Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan pelayanan melalui Inovasi Kuwau Padek telah terlaksana dengan baik dalam penertiban adminduk seperti pelayanan Kartu keluarga, KTP, dan Kia, namun untuk Akta Kematian masih tergolong sedikit masyarakat yang mengurus melalui Kuwau padek. Adapun hambatan utama dalam pelaksanaan ini disebabkan oleh jaringan internet yang belum memadai di beberapa wilayah serta kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya Akta Kematian. **Kesimpulan :** Untuk meningkatkan penerbitan Akta Kematian perlu adanya peran pemerintah dalam meningkatkan infrastruktur di Kabupaten Mukomuko dan sosialisasi menyeluruh kepada masyarakat serta mewajibkan Buku Pokok Pemakaman di setiap kecamatan.

Kata Kunci: Inovasi, Kuwau Padek, Akta Kematian

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah terus melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Inovasi diartikan sebagai perubahan dengan cara menciptakan suatu ide baru dengan memanfaatkan perkembangan teknologi untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan khususnya dalam memberikan pelayanan publik. Administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab pemerintah daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertugas menangani dan mencatat semua peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami seseorang mulai dari peristiwa kelahiran, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengangkatan anak, perubahan status kewarganegaraan hingga seseorang tersebut meninggal dunia.

Pada pasal 44 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan apabila terjadi peristiwa kematian maka ketua rukun tetangga (RT) wajib melaporkan kepada instansi pelaksana setempat dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak orang tersebut meninggal yang kemudian berdasarkan laporan tersebut, Pejabat Pencatatan Sipil akan mencatat pada pendaftaran akta kematian dan akan menerbitkan kutipan akta kematian.

Pengurusan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Mukomuko tergolong masih rendah. Ketidaktahuan masyarakat dalam pelaporan kematian dan penerbitan akta kematian menjadi salah satu faktor penghambat dalam terlaksananya penertiban administrasi kependudukan. Sebagian besar masyarakat berpikir bahwa apabila seseorang telah meninggal maka tidak ada kepentingan lagi yang harus diurus. Masyarakat yang tidak mengetahui pentingnya akta kematian beranggapan tidak perlu repot untuk mengurus akta kematian bagi anggota keluarga yang telah meninggal. Pengurusan akta kematian hanya dilakukan saat keadaan mendesak atau ada kepentingan yang mewajibkan adanya akta kematian sebagai suatu persyaratan.

Aplikasi Kuwau Padek (Kupakai Whatsapp Untuk Pelayanan Administrasi Kependudukan) merupakan salah satu inovasi yang diharapkan dapat mengoptimalkan proses pembuatan Akta Kematian di Kabupaten Mukomuko. Pelayanan dengan memanfaatkan aplikasi WhatsApp memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk bisa mendapatkan pelayanan publik dengan cepat dan mudah karena inovasi ini dapat mempersingkat alur birokrasi, mengurangi potensi kekurangan dalam kelengkapan syarat dokumen, dan lebih hemat dalam biaya dan waktu pelayanan. Layanan publik yang inovatif dan efisien di era digital harus mampu mencakup seluruh lapisan masyarakat,

termasuk kelompok yang rentan dan marginal. Hal ini dapat dilakukan dengan memperhatikan keberagaman masyarakat dalam pengembangan layanan publik, dan memastikan bahwa layanan publik yang disediakan mudah diakses dan ramah bagi semua lapisan masyarakat

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Kabupaten Mukomuko merupakan sebuah kabupaten yang terletak di ujung Provinsi Bengkulu dengan jarak tempuh ke Ibukota Provinsi sejauh 197,7 KM dengan waktu perjalanan menggunakan transportasi darat kurang lebih 8 jam perjalanan. Memiliki jumlah penduduk per tahun 2023 mencapai 196.571 jiwa. Kabupaten Mukomuko memiliki wilayah dengan luas mencapai sekitar 4.146,52 kilometer persegi dan terdiri dari 15 kecamatan, 3 kelurahan dan 148 desa. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, Kecamatan Malin Deman dan Air Rami merupakan kecamatan dengan jarak paling jauh dari Ibukota Kabupaten Mukomuko. Dengan jarak dari Kecamatan Malin Deman ke Ibukota Kabupaten sejauh 124 KM, dan jarak Kecamatan Air Rami ke Ibukota Kabupaten sejauh 117 KM. Wilayah Kabupaten Mukomuko yang luas mengakibatkan rentang jarak yang jauh dari kecamatan ke ibukota kabupaten. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berlokasi di ibukota kabupaten menimbulkan rasa enggan masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan dan melaporkan setiap peristiwa penting dalam kehidupannya, jarak yang jauh ke instansi pelaksana mejadi faktor penghambat selanjutnya dalam penertiban administrasi kependudukan. Bersumber dari data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko, berikut rekapitulasi data Penerbitan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko:

Tabel 1.
Penerbitan Akta Kematian Tahun 2021-2023
Kabupaten Mukomuko

No.	Tahun	Jumlah Penerbitan Akta Kematian
1.	2021	16
2.	2022	26
3.	2023	53

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko

Dari data pada tabel 1.3 menunjukkan masih sangat sedikit masyarakat yang mengurus Akta Kematian di Kabupaten Mukomuko. Pada tahun 2021 berdasarkan data pada Disdukcapil Kabupaten Mukomuko jumlah angka kematian terhitung sampai pertengahan tahun 2021 sebanyak 147 jiwa. Sedangkan jumlah penerbitan Akta Kematian hanya sejumlah 16 Akta. Angka ini menunjukkan hanya sebanyak 9,18% penerbitan Angka Kematian dari total jumlah kematian pada pertengahan tahun 2021.

Aplikasi Kuwau Padek (Kupakai Whatsapp Untuk Pelayanan Administrasi Kependudukan) merupakan salah satu inovasi yang diharapkan dapat mengoptimalkan proses pembuatan Akta Kematian di Kabupaten Mukomuko. Pelayanan dengan memanfaatkan aplikasi WhatsApp memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk bisa mendapatkan pelayanan publik dengan cepat dan mudah karena inovasi ini dapat mempersingkat alur birokrasi, mengurangi potensi kekurangan dalam kelengkapan syarat dokumen, dan lebih hemat dalam biaya dan waktu pelayanan.

1.3 Penelitian Terdahulu

Perbedaan pada penelitian sebelumnya yang ditulis oleh Dony Dwi (2020) dengan judul Pelayanan Program Disdukcapil Online Dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan, menemukan bahwa dalam

pelayanan pembuatan KIA secara online ditemukan beberapa hambatan seperti masyarakat yang tidak mengetahui dan memahami tentang pelayanan online. Penelitian yang dilakukan oleh Desi dan Herwan yang berjudul Inovasi Pelayanan Akta Kematian Online melalui Aplikasi Adminduk Online Makin Oke (AKOne MAK'e) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo, menemukan Indikator pendukung penerapan inovasi ini yaitu adanya kesadaran untuk terus memperbaiki kualitas dengan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai. Kurangnya pemahaman masyarakat tentang inovasi ini menjadi salah satu faktor penghambat pelayanan. Penelitian yang dilakukan oleh Lisdan dan Laila (2017) dengan judul Pelaksanaan Penerbitan Akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara, menemukan bahwa Ketidaktahuan dan kesadaran masyarakat menjadi faktor penghambat dalam pengoptimalan penerbitan Akta Kematian, sehingga penting untuk dilakukannya sosialisasi mengenai Akta Kematian. Penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati dan Alfariz (2021) dengan judul Pelayanan Administrasi Kartu Identitas Anak Secara Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Jawa Tengah, menemukan bahwa Masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan online seperti jumlah pegawai yang kurang dalam memberikan pelayanan. Penelitian oleh Adinda (2021) dengan judul Pelaksanaan Penerbitan Akta Kematian Berbasis Tanda Tangan Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan, menemukan bahwa pelaksanaan penerbitan akta kematian sudah berjalan dan masih kurang optimal. Adapun kendala yang dihadapi dalam melaksanakan penerbitan Akta Kematian Berbasis Tanda Tangan Elektronik adalah terbatasnya sumber daya manusia, keterbatasan sarana dan prasarana, serta kurangnya partisipasi masyarakat. Penelitian oleh Mona dan Syamsurizaldi (2020) menemukan, bahwa inovasi (PADUKO) secara umum telah berjalan dengan baik dan dapat diterima masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari adanya keuntungan yang dirasakan berupa efektivitas waktu, efisiensi biaya dan tenaga serta sesuainya inovasi dengan kebutuhan masyarakat Kota Padang Panjang. Namun, masih ditemukan beberapa kendala seperti adanya permasalahan jaringan, server, serta permasalahan dalam aplikasi. Penelitian oleh Siti dan Dyah (2019) dengan judul Inovasi pelayanan publik aji arum (akta jadi antar rumah) Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten semarang Di kecamatan kaliwungu dengan hasil temuan Inovasi AJI ARUM mudah dipahami dan mudah dilaksanakan bagi masyarakat Kecamatan Kaliwungu. Penelitian oleh Eko dan Argo (2018) dengan judul Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui E-GOVERNMENT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta dengan hasil temuan menunjukkan bahwa pelayanan melalui E-Government belum dilakukan secara optimal. Penelitian oleh Indah (2020) dengan judul Pelaksanaan Program Layanan Tunggu Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik menemukan, bahwa penelitian ini belum dapat tercapai secara optimal karena keterbatasan jumlah pegawai serta masih adanya keluhan dari masyarakat yang kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Sedangkan faktor penghambat Pelaksanaan Program Layanan Tunggu dalam perekaman KTP-el adalah jumlah sumber daya manusia yang kurang sehingga dalam memberikan pelayanan kurang maksimal dan berdampak pada jumlah penerbitan KTP-el tidak sesuai dengan target dan masih kurangnya kesadaran masyarakat untuk segera mengurus KTP-el. Penelitian oleh Dimas (2020) dengan judul Pelaksanaan Program Online Pada Akta Kematian Melalui Aplikasi Whatsapp menemukan, bahwa Pelaksanaan program online pada akta kematian melalui aplikasi whatsapp masih belum maksimal karena yang menjadi kendala utama yaitu jaringan internet dan juga masyarakat yang lambat dalam menanggapi pesan serta mengirim pesan secara berulang sehingga memperlambat proses pembuatan akta kematian melalui aplikasi whatsapp. Sedangkan faktor penghambat pelaksanaan adalah kurangnya sarana dan prasarana dalam pengurusan dokumen serta belum optimalnya sumber daya aparatur yang memiliki keahlian di bidang IT.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu dimana fokus yang penulis gunakan untuk menganalisis bagaimana pelaksanaan Inovasi Kuwau Padek

dalam penerbitan akta kematian di Kabupaten Mukomuko. Penelitian ini menggunakan indikator dari teori Rogers bahwa inovasi memiliki lima dimensi, yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, mudah diamati.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih dalam tentang pelaksanaan Inovasi Kuwau Padek dalam penerbitan akta kematian di Kabupaten Mukomuko. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang manfaat dan tantangan dalam penggunaan teknologi ini dalam konteks penertiban administrasi kependudukan.

II. METODE

Penelitian ini dilaksanakan menggunakan pendekatan kualitatif berdasarkan metode deskriptif melalui pendekatan induktif. Metode penelitian kualitatif merupakan suatu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dengan peneliti berperan sebagai instrument utama, dengan menggunakan teknik pengumpulan data triangulasi terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi (Sugiyono, 2013:8). Penelitian kualitatif dipilih untuk mempermudah peneliti mengumpulkan data dan fakta-fakta yang ada dilapangan sebagai informasi dalam penelitian guna memecahkan masalah dan menarik hasil kesimpulan. Berdasarkan tujuan penelitian, Neuman (2014:22) membagi metode penelitian menjadi tiga jenis yaitu *exploratory*, *descriptive*, dan *explanatory*. Neuman menjelaskan mengenai ciri-ciri pembeda antara metode penelitian eksploratif, deskriptif, dan eksplanatif yang kemudian dikaitkan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya. Pada penelitian ini penulis akan menggunakan metode deskriptif. Metode penelitian deskriptif digunakan peneliti untuk menggambarkan atau mendeskripsikan peristiwa yang terjadi di lapangan secara sistematis, logis, dan objektif sehingga mampu memahami setiap kejadian dan memecahkan permasalahan dengan metode ilmiah.

Pada penelitian ini pengumpulan data penulis lakukan melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. wawancara dilakukan dengan mewawancarai informan yang berjumlah 10 orang yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Operator Pelayanan Inovasi Kuwau Padek, dan Masyarakat.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Keuntungan Relatif (*Relative Advantages*)

Teori Rogers berpendapat bahwa suatu inovasi akan lebih mungkin diterapkan oleh individu atau kelompok jika inovasi tersebut dianggap lebih baik dari alternatif yang sudah ada.

1) Indikator Nilai

Relative Advantage atau keuntungan relatif memiliki arti bahwa Inovasi Kuwau Padek harus memberikan nilai lebih dalam memberikan pelayanan. Salah satu nilai tambah dari inovasi Kuwau Padek yaitu, mampu menekan biaya dengan lebih rendah bagi masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan, inovasi ini menawarkan kemudahan akses bagi masyarakat sehingga masyarakat tidak perlu datang berkali-kali ke kantor disdukcapil hanya untuk mengurus administrasi kependudukan. Hal ini diperkuat dengan wawancara bersama Kepala Bidang PDIP mengatakan "Disdukcapil Kabupaten Mukomuko menghadirkan sebuah inovasi baru untuk masyarakat yang memiliki keunggulan dari pelayanan sebelumnya. Inovasi ini memanfaatkan aplikasi pengirim pesan secara online yang banyak digunakan oleh masyarakat. Dengan adanya inovasi ini masyarakat jadi lebih mudah untuk mendapatkan pelayanan khususnya penerbitan akta kematian dengan efektif dan efisien. Ditambah juga saat pandemi Covid-19 yang lalu inovasi Kuwau Padek sangat membantu pelayanan adminduk tetap berjalan tanpa khawatir menimbulkan

kerumunan masyarakat yang mengantre di dinas”. Inovasi ini menawarkan kemudahan bagi masyarakat untuk mengurus akta kematian dari rumah, yang merupakan bagian dari pemenuhan administrasi kependudukan, dan memberikan manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan metode sebelumnya.

2) Keterjangkauan Inovasi Kuwau Padek

Inovasi Kuwau Padek membantu masyarakat untuk bisa mendapatkan pelayanan kapanpun dan dimanapun dengan menggunakan ponsel atau laptop masing-masing. Peneliti melakukan wawancara bersama Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko, dengan hasil wawancara sebagai berikut: “Salah satu keunggulan inovasi Kuwau Padek ini adalah bisa diakses kapanpun dan dimanapun, hal ini mempermudah masyarakat yang memiliki kesibukan berbeda untuk tetap bisa mengurus administrasi kependudukan. Jadi masyarakat yang sibuk bekerja, baik itu petani, nelayan dan pegawai negeri juga tetap bisa mendapatkan pelayanan adminduk”.

3) Ciri Yang Membedakan

Inovasi Kuwau Padek merupakan terobosan baru dalam pelayanan administrasi kependudukan dengan tampilan yang modern dan canggih. Perbedaannya sangat signifikan, dengan beralih dari proses manual ke sistem digital yang serba cepat dan modern. Melalui Inovasi Kuwau Padek masyarakat bisa mendapatkan pelayanan dengan cepat, mudah dan terjangkau.

4) Tidak Terbatas Jarak

Pelayanan yang semula dilakukan secara manual, kini dengan pemanfaatan teknologi pelayanan dikemas dengan lebih mutakhir. Inovasi Kuwau Padek mampu menjangkau masyarakat di mana pun mereka berada. Inovasi ini dapat dikatakan membantu masyarakat terutama yang bertempat tinggal jauh dari Kantor Disdukcapil untuk mendapatkan pelayanan dan memberikan kemudahan masyarakat dalam penertiban administrasi kependudukan.

3.2 Kesesuaian (*Compatibility*)

Salah satu karakteristik inovasi dapat diterapkan adalah dengan adanya kesesuaian atau adaptasi dengan inovasi sebelumnya.

1) Kompatibel

Peneliti dalam hal ini, berfokus pada Inovasi non-disruptif dengan berfokus pada peningkatan produk, layanan, atau proses yang sudah ada secara bertahap. Jenis inovasi ini tidak bertujuan untuk merevolusi atau menciptakan industri baru, melainkan untuk memperkuat dan meningkatkan pelayanan yang sudah ada. Prof. Clayton M. Christensen (2011) seorang pakar terkenal di bidang inovasi disruptif mengakui pentingnya inovasi non-disruptif. Menurutnya, perusahaan atau organisasi yang berfokus pada inovasi non-disruptif dapat membangun keunggulan kompetitif jangka panjang dengan terus menyempurnakan produk dan layanan mereka untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang terus berkembang.

2) Memberikan Kemudahan Adaptasi

Penyesuaian inovasi dengan lingkungan sangat penting, masyarakat sebagai pengguna harus diberikan pengetahuan terkait dengan Inovasi Kuwau Padek. Salah satu bentuk kesesuaian dengan kondisi masyarakat, inovasi ini memanfaatkan pihak ketiga yaitu aplikasi pesan singkat WhatsApp. Aplikasi WhatsApp merupakan aplikasi yang banyak digunakan oleh masyarakat saat ini. Penggunaan yang mudah menjadi pilihan masyarakat untuk berkirim pesan melalui aplikasi ini. Dengan demikian, diharapkan dengan menggunakan aplikasi pihak ketiga ini masyarakat akan lebih mudah untuk melakukan penyesuaian karena sudah terbiasa menggunakan aplikasi WhatsApp sebelumnya.

3.3 Kerumitan (*Complexity*)

1) Pemahaman Masyarakat

Adapun kerumitan dari pelayanan melalui Kuwau Padek adalah masyarakat di desa yang masih belum melek teknologi, sehingga banyak masyarakat khususnya di desa tidak mengetahui terkait pelayanan Kuwau Padek. Hal ini diperkuat dengan wawancara bersama Kepala Bidang PDIP dengan hasil wawancara, “Masyarakat di Kabupaten Mukomuko masih ada yang belum melek dengan teknologi ini juga salah satu faktor yang menjadi kendala, SDM yang terbatas dalam teknologi menghambat terlaksananya inovasi ini, ditambah juga masyarakat di desa yang sebagian besar bekerja di sektor pertanian kurang memahami pentingnya Akta Kematian, kebanyakan yang mengurus Akta Kematian ini diurus oleh keluarga yang bekerja sebagai pegawai negeri karena sebagai persyaratan pengurusan asuransi dan dana pensiun”.

2) Hambatan Pelayanan Melalui Inovasi Kuwau Padek

Adapun Complexity atau Kerumitan dalam Inovasi Kuwau Padek saat diterapkan adalah masyarakat yang kurang mengetahui terkait inovasi pelayanan adminduk karena masih awam dengan teknologi dan juga tidak mengetahui pentingnya Akta Kematian sehingga menyebabkan kurangnya partisipasi masyarakat dalam mengakses inovasi Kuwau Padek. Serta Sumber Daya Manusia atau tenaga ahli yang masih kurang sebagai operator Kuwau Padek.

3.4 Kemungkinan Dicoba (*Triability*)

Inovasi yang berkualitas adalah inovasi yang mampu memberikan solusi yang tepat dan memuaskan bagi permasalahan konsumen atau masyarakat.

1) Uji Coba Inovasi

Disdukcapil Kabupaten Mukomuko terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan guna mencapai pelayanan prima bagi masyarakat. Sebelum diluncurkan, produk inovasi harus menjalani tahap uji publik yang memungkinkan partisipasi berbagai pihak dalam mengevaluasi kualitasnya. Hal ini diperkuat dengan wawancara bersama Kepala Bidang PDIP dengan hasil wawancara, “Kita kemarin sempat melakukan uji coba pelayanan melalui WhatsApp dan kita rasa akan mudah untuk diterapkan ke masyarakat dan baru kita launching, sebelumnya disdukcapil kabupaten Mukomuko pernah menghadirkan pelayanan online melalui website, tapi penerapannya agak sulit sehingga sepi dan dalam waktu dua minggu tidak ada satupun berkas yang masuk sehingga diberhentikan, kemudian baru digunakan Inovasi melalui aplikasi WhatsApp dengan menimbang aplikasi ini merupakan aplikasi sejuta umat, dimana hampir semua orang yang memiliki handphone pasti memiliki aplikasi whatsapp juga”.

2) Keunggulan Inovasi Kuwau Padek

Tahapan uji coba terhadap inovasi Kuwau Padek telah dilakukan, dan ditemukan keunggulan dari inovasi Kuwau Padek apabila dibandingkan dengan inovasi pelayanan melalui website, seperti WhatsApp menawarkan beberapa keunggulan signifikan dalam hal interaksi real-time, kemudahan penggunaan, fleksibilitas, dan membangun hubungan pribadi.

3.5 Kemudahan Diamati (*Observability*)

Rogers mendefinisikan observability merupakan tingkat di mana hasil inovasi dapat dilihat dan dinilai oleh orang lain.

1) Mempermudah Pekerjaan

Inovasi Kuwau Padek ini memberikan sumbangsih dalam usaha menghadirkan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Berdasarkan data jumlah pengajuan pelayanan adminduk yang masuk melalui inovasi Kuwau Padek pada tahun 2023 berjumlah 1.589 pengajuan. Angka ini menandakan masyarakat cukup banyak menggunakan inovasi Kuwau Padek untuk mendapatkan pelayanan adminduk. Masyarakat yang terkendala oleh jarak dan kesibukan tetap bisa mendapatkan pelayanan adminduk secara online. Berikut data penerbitan Akta Kematian melalui Inovasi Kuwau Padek pada tahun 2019-2023:

Tabel 2.
Penerbitan Akta Kematian Melalui Kuwau Padek Tahun 2019-2023

No.	Tahun	Penerbitan Akta Kematian Melalui Kuwau Padek
1.	2019-2020	12
2.	2021	16
3.	2022	26
4.	2023	53

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko, 2024

Berdasarkan data pada tabel diatas menunjukkan bahwa ada perkembangan terkait pengajuan pelayanan Akta kematian melalui inovasi Kuwau Padek setiap tahunnya meskipun tidak terlalu besar. Hal ini menandakan Inovasi Kuwau Padek ini terus berkembang dan Disdukcapil Kabupaten Mukomuko terus berupaya untuk menghadirkan pelayanan terbaik dengan mempertimbangkan kebutuhan masyarakat.

3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan Inovasi pelayanan online Kuwau Padek untuk pelayanan administrasi kependudukan memberikan nilai positif bagi masyarakat. Inovasi Kuwau Padek akan sangat berguna bagi masyarakat yang paham dan mengerti cara mengaksesnya karena mampu menghadirkan cara baru dalam pelayanan adminduk sehingga lebih mudah dan praktis. Penulis menemukan temuan penting yakni pentingnya peran aktif masyarakat dalam penertiban administrasi kependudukan. Selain itu, peran pemerintah juga turut mempengaruhi dengan cara mengetahui dan peka dengan kebutuhan masyarakat, dalam hal ini masih terdapat beberapa desa di Kabupaten Mukomuko yang belum terjangkau dengan internet, tentu hal ini perlu untuk diperhatikan agar semua lapisan masyarakat dapat menerima pelayanan adminduk secara online. Hal ini sesuai dengan temuan pada penelitian Adinda (2021) bahwa pelaksanaan penerbitan akta kematian sudah berjalan dan masih kurang optimal. Adapun kendala yang dihadapi dalam melaksanakan penerbitan Akta Kematian Berbasis Tanda Tangan Elektronik adalah terbatasnya sumber daya manusia, keterbatasan sarana dan prasarana, serta kurangnya partisipasi masyarakat. Inovasi Kuwau Padek dalam penerbitan Akta Kematian juga memiliki beberapa kekurangan diantaranya masih banyak masyarakat yang belum mengetahui terkait inovasi ini yang disebabkan oleh kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, layaknya temuan oleh Lisda dan laila (2017). Serta kurangnya sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan melalui Kuwau Padek seperti temuan oleh Rahmawati dan Alfariz (2021).

IV. KESIMPULAN

Penerapan layanan Administrasi Kependudukan untuk Akta Kematian melalui Inovasi Kuwau Padek menunjukkan hasil yang positif. Berdasarkan dimensi Inovasi Rogers dan indikatornya, layanan ini telah mendapat respon yang baik. Dari segi pelayanan dan kecepatan, pengurusan Akta Kematian menjadi lebih lancar. Namun, kendala pada server dan jaringan masih menjadi penghambat, sehingga proses pelayanan membutuhkan waktu relatif lama. Adapun hambatan-hambatan yang mempengaruhi keberhasilan Inovasi Kuwau Padek untuk pembuatan Akta Kematian melalui aplikasi WhatsApp pada dimensi Kerumitan dengan indikator pemahaman masyarakat, dimana masyarakat masih ada yang belum mengetahui terkait program Disdukcapil Kabupaten Mukomuko Inovasi Kuwau Padek karena sosialisasi yang belum menyeluruh ke semua lapisan masyarakat. Gangguan jaringan dan server, keterbatasan sarana dan prasarana seperti komputer dan printer serta kurangnya pemahaman masyarakat tentang aplikasi, menjadi hambatan

yang membuat proses pelayanan menjadi lebih sulit dan memakan waktu lama. Agar pelayanan pembuatan Akta Kematian melalui Inovasi Kuwau Padek di Kabupaten Mukomuko semakin optimal, Disdukcapil perlu melakukan beberapa upaya. Pertama, Melakukan Perbaikan dan Peningkatan Kualitas Sarana Prasarana dan Sumber Daya Manusia mengingat hal ini sangat berpengaruh pada kelancaran program Kuwau Padek, kedua memperluas jangkauan internet di wilayah Kabupaten Mukomuko, dan ketiga penyebaran informasi terbaru tentang layanan inovasi ini harus dilakukan secara berkala dan komprehensif agar masyarakat mudah mengetahuinya, Disdukcapil bisa mengoptimalkan pemanfaatan platform online seperti sosial media untuk meningkatkan efisiensi proses administrasi kependudukan yang sebelumnya manual.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini terbatas waktu penelitian yang sangat terbatas dan data terkait jumlah kematian di tiap kecamatan sulit untuk didapatkan.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari bahwa penelitian ini terdapat kekurangan, oleh karena itu penulis menyarankan dilakukannya penelitian lanjutan terkait Inovasi Kuwau Padek di Disdukcapil Kabupaten Mukomuko dengan penelitian ini sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih mendalam terutama pada permasalahan penertiban kepemilikan Akta Kematian di Kabupaten Mukomuko.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Pemerintah Kabupaten Mukomuko beserta dan masyarakat yang telah menyambut dengan baik dan memberikan informasi dan data yang penulis perlukan untuk penelitian ini. dan juga kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan dukungan kepada penulis untuk melaksanakan magang dan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian ini yaitu Bapak dan Ibu selaku Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji yang telah membimbing penulis.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Ayudhia, Adinda. (2021). *Pelaksanaan Penerbitan Akta Kematian Berbasis Tanda Tangan Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri: eprint IPDN
- Christensen. 2011. *The Innovator's Dilemma: The Revolutionary Book That Will Change the Way You Do Business*. HarperBusiness; Reprint Edition
- Gobel, Lisda Van dan Laila Yusuf. (2017). *Pelaksanaan Penerbitan Akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara*. STIA Bina Taruna Gorontalo
- Harsono, Dony Dwi. (2020). *Pelayanan Program Disdukcapil Online Dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri: eprint IPDN
- Neuman, W. Laurence. 2014. *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches (Seventh Edition)*. London: Pearson Publications.
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of Innovation (Third ed.)*. New York: Free Press.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- Sururama, Rahmawati dan Alfariz Firdausya. (2021). *Pelayanan Administrasi Kartu Identitas Anak (KIA) Secara Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Jawa Tengah*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri: eprint IPDN
- Wulandari, Desy Tri dan Herwan Parwiyanto. (2021). *Inovasi Pelayanan Akta Kematian Online melalui Aplikasi Adminduk Online Makin Oke (AKOne MAK'e) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo*. Universitas Sebelas Maret

Dokumen

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

