

**PELAKSANAAN PROGRAM SI SAKTI DALAM KEPEMILIKAN
AKTA KEMATIAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KOTA MAGELANG PROVINSI JAWA TENGAH**

Oleh

Aldila Nisa Ilmatu Tsaabita

28.0622

Abstrak

Perkembangan digital mempermudah aktivitas manusia menjadi lebih efektif dan efisien. Pemerintah Republik Indonesia mengimbangi hal tersebut dengan melakukan penerapan dan pengadaptasian perkembangan teknologi terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang membuat suatu inovasi pelayanan administrasi kependudukan khususnya pelayanan akta kematian berbasis daring dengan nama Program SI SAKTI. Penulis menggunakan metode penelitian diskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Penelitian ini bertujuan menganalisis pelaksanaan Program SI SAKTI, menjelaskan kendala dalam pelaksanaan, dan mendeskripsikan upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk memastikan program dapat berjalan dengan baik. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teori tentang Implementasi Program yang terdiri dari Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi. Diperoleh kesimpulan bahwa Program SI SAKTI Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang mampu merubah paradigma pelayanan administrasi kependudukan di Kota Magelang yang semula bersifat konvensional menjadi pelayanan yang berbasis daring. Terjadi peningkatan pembuatan akta kematian, dijelaskan bahwa jumlah pembuatan akta kematian yang setiap harinya hanya berjumlah kurang dari 10 orang setelah adanya program SI SAKTI meningkat menjadi lebih dari 20 orang pada awal pelaksanaan program. Kendala dalam pelaksanaan program SI SAKTI, belum diketahui oleh seluruh masyarakat dan kesalahan *server* yang sering down serta tidak didukungnya sarana dan prasarana yang memadai.

Kata Kunci: Adminduk Daring, Program SI SAKTI, Validasi

Abstract

Digital development makes it easier for human activities to be more effective and efficient. The Government of the Republic of Indonesia offset this by implementing and adapting technological developments to population administration services. Magelang Civil Registration and Population Office made an innovation in population administration services, especially online-based death certificate services under the name SI SAKTI Program. The authors used qualitatively discrete research methods with inductive approaches. This study aims to analyze the mechanism of implementation of SI SAKTI Program, explain the constraints in implementation, and describe the efforts of the Civil Registration and Population Service to ensure the program can run properly. Data collection techniques using observation techniques, interviews, and documentation are then analyzed using four dimensions on Program Implementation, namely Communication, Resources, Disposition, and Bureaucratic Structure. It was concluded that the SI SAKTI Program of the Population and Civil Registration Office of Magelang city was able to change the paradigm of population administration services in magelang city which was originally conventional into an online-based service. There was an increase in the creation of death certificates, the number of death certificates made every day only amounted to less than 10 people after the si sakti program increased to more than 20 people at the beginning of the program implementation. Constraints in the implementation of si sakti program, not yet known by the whole community and server errors are often down and not supported adequate facilities and infrastructure.

Keywords: Online Adminduk Service, SI SAKTI Program, Validation

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah sebagai wakil rakyat menyelenggarakan tertib administrasi kependudukan dengan menerapkan pelayanan secara efektif, efisien, dan akuntabel. Kemajuan teknologi Revolusi Industri 4.0 yang memperkuat alasan pemerintah berinisiasi menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat secara total. Peristiwa Kependudukan menjadi salah pelayanan berupa hak yang diberikan negara kepada warganya. Pemerintah mengajak masyarakat menciptakan ekosistem masyarakat sadar administrasi melalui Program GISA (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi).

Program GISA bertujuan untuk menciptakan masyarakat sadar tertib administrasi kependudukan. Peristiwa penting yang sering diabaikan oleh masyarakat adalah pencatatan dan pelaporan kematian.

Peristiwa kematian yang sering diabaikan karena rendahnya implementasi kebijakan. Terdapat sejumlah kriteria yang dapat dijadikan ukuran keberhasilan pelaksanaan suatu program, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Berkaitan dengan kriteria tersebut, menurut George C. Edward dalam Agustino (2008:149):

1. Komunikasi, komunikasi berperan menentukan keberhasilan pencapaian dari implementasi kebijakan yang telah dirumuskan. Setiap kebijakan dapat berjalan lancar apabila terdapat kesesuaian komunikasi antar pelaksana dengan sasaran kebijakan.
2. Sumber daya, keberhasilan proses implementasi ditentukan oleh manusia sebagai sumber daya terpenting. Disamping SDM yang tersedia, sumber daya finansial mencakup modal investasi pelaksanaan program atau kebijakan.
3. Disposisi, disposisi adalah karakter atau perilaku yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan salah satunya adalah ketaatan dan kejujuran. Kemampuan dibutuhkan dalam pelaksanaan kebijakan agar tercipta kebijakan yang efektif.
4. Struktur birokrasi, birokrasi berperan menjadi pelaksana sebuah kebijakan harus mampu mendukung kebijakan yang telah ditetapkan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi dengan baik.

Berdasarkan beberapa pendapat yang telah dikemukakan oleh para ahli, penulis menyimpulkan bahwa keberhasilan pelaksanaan atau implementasi

program yang telah dirancang oleh pemerintah akan maksimal jika memperhatikan pilar aktifitas dalam pelaksanaan suatu program adalah komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

1.2 Permasalahan

Rendahnya partisipasi masyarakat dalam pelaporan akta kematian, mendorong pemerintah memperbaiki kualitas pelayanan dengan menerapkan prinsip aksesibilitas. Pengetahuan masyarakat terkait pentingnya akta kematian masih rendah. Sosialisasi dari pejabat pemerintah terkait belum dilaksanakan secara maksimal. Keberadaan Akta Kematian seringkali dikesampingkan, padahal kegunaannya sendiri sangat bermanfaat. Akta kematian berfungsi sebagai bukti pengurusan hak terhadap warisan, keperluan pensiun duda atau janda, pengurusan klaim asuransi pribadi, dan surat pengantar melaksanakan pernikahan kembali jika itu diperlukan. Cakupan kepemilikan akta kematian masih lebih rendah dibandingkan dengan dokumen kependudukan yang lain seperti KTP, KK, KIA, dan Akta Kelahiran.

Dilansir dari data Dinas DUKCAPIL Kota Magelang tahun 2019 tentang data pelaporan penerbitan Akta Kematian menurut domisili di Kota Magelang menunjukkan tingkat kesadaran masyarakat dalam melakukan pelaporan penerbitan Akta Kematian di Kota Magelang tahun 2019 masih sangat rendah. Masyarakat yang mengurus akta kematian memiliki presentase 1,33%. Kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pembuatan akta kematian mendorong Dinas DUKCAPIL membentuk suatu program agar pelaksanaan pencatatan kematian lebih mempermudah masyarakat, sehingga kesadaran tertib administrasi dapat lebih

ditingkatkan. Dinas DUKCAPIL Kota Magelang Provinsi Jawa Tengah mengeluarkan program SI SAKTI (Aksi Siap Antar Akta Kematian). Program ini merupakan suatu bentuk inovasi, kelanjutan dari penemuan berupa penciptaan nilai yang melibatkan peningkatan teknologi.

Program SI SAKTI dicetuskan sebagai bentuk perwujudan membangun kesadaran masyarakat dibidang Administrasi Kependudukan.

Program SI SAKTI diluncurkan oleh Dinas DUKCAPIL Kota Magelang Provinsi Jawa Tengah dengan berpedoman kepada Permendagri No. 7 Tahun 2019 membahas Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring. Sebagai sebuah program peluncuran terbaru, dikeluarkannya akta kematian tersebut juga diimbangi dengan diterimanya Kartu Keluarga (KK) terbaru oleh anggota keluarganya, dan kartu identitas berupa KTP – El milik suami atau istri yang ditinggal.

1.3 Penelitian Sebelumnya

1. Penelitian Sinta Novitasari (2020) dengan judul Pengelolaan Arsip Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kulon Progo, dengan metode penelitian bersifat penelitian kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini terdiri dari wawancara, observasi partisipatif, dan studi pustaka. Penelitian menitikberatkan pada pengelolaan dokumen kematian. Pengarsipan akta kematian harus selalu ditingkatkan seiring dengan pemenuhan kondisi sarana dan prasarana di Dinas DUKCAPIL Kabupaten Kulonprogo. Hal ini berkaitan terhadap validasi data kependudukan yang kaitannya dengan peristiwa kematian. (Sumber: Repository UGM).

2. Penelitian Didik Fatkhur Rohman (2013). Penelitian berjudul Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu. Metode penelitian bersifat deskriptif kualitatif dengan menitikberatkan kepada pelayanan dokumen kependudukan terpadu yang berkualitas dan memuaskan masyarakat. Hasil penelitian menyebutkan bahwa pelayanan kependudukan terpusat/ terpadu mampu merapikan sistem administrasi kependudukan dan mempermudah dalam mengakses data kependudukan. (Sumber: Google Scholar).
3. Penelitian Siti Lindriati (2017), penelitian berjudul Pengaruh Sosialisasi Dan Tingkat Pemahaman Masyarakat Terhadap Minat Pembuatan Akta Kematian Di Desa Purworejo Kecamatan Negeri Katon Kabupaten Pesawaran. Metode yang digunakan berupa deskriptif kualitatif. Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini menggunakan teknik angket sebagai teknik pokok, sedangkan teknik penunjangnya adalah observasi dan dokumentasi. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa, terdapat pengaruh sosialisasi dan tingkat pemahaman tentang pembuatan akta kematian terhadap minat pembuatan akta kematian pada masyarakat di desa Purworejo Kecamatan Negeri Katon Kabupaten Pesawaran.
4. Penelitian Muhammad Efendi (2019), penelitian berjudul Faktor Penghambat dan Pendukung Pembuatan Akta Kematian. Penelitian membahas mengenai Akta kematian yang pada hakikatnya sama pentingnya dengan dokumen kependudukan yang lainnya. Untuk itu, pemerintah Kabupaten Malang, melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil),

mengeluarkan sebuah program Jemput Bola Administrasi Kependudukan (JEBOL ANDUK). Penelitian ini membahas mengenai faktor pendukung dan penghambat strategi Jemput Bola Administrasi Kependudukan (JEBOL ANDUK). Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, penelitian ini berpijak pada indikator-indikator kinerja pelayanan public seperti: responsiveness (daya tanggap); assurance (jaminan); tangible (tampilan); empathy (perhatian); reliability (kehandalan).

5. Penelitian Dena Laras (2019), penelitian berjudul Implementasi Program Pembuatan Akta Kematian di Kota Semarang. Penelitian dilaksanakan dengan metode deskriptif kualitatif. Penelitian bertujuan untuk menganalisis bagaimana pelaksanaan program akta kematian yang diterapkan di Dinas DUKCCAPIL Kota Semarang. Berdasarkan hasil yang ditemukan dari studi, ditunjukkan bahwa pelaksanaan program ini masih kurang sumber daya manusia, seperti sumber daya manusia, sumber daya keuangan, dan sumber daya fasilitas. Program ini juga masih kurang pada upaya sosialisasi oleh para pengambil kebijakan. Maka dapat disimpulkan bahwa proses pelaksanaan program ini belum optimal dan tidak dilaksanakan.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian berbeda dan belum pernah dilakukan oleh penelitian terdahulu. Program SI SAKTI mulai dilaksanakan pada awal tahun 2020 sehingga belum pernah dilakukan penelitian sebelumnya. Penelitian berupa pengidentifikasian pelaksanaan Program SI SAKTI apakah berjalan dengan baik atau tidak.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan di lakukannya penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan program SI SAKTI dalam pelayanan akta kematian di Kota Magelang Provinsi Jawa Tengah.
2. Untuk mengetahui dan mendiskripsikan hambatan pada pelaksanaan program SI SAKTI dalam pelayanan akta kematian di Dinas DUKCAPIL Kota Magelang Provinsi Jawa Tengah.
3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan upaya apa saja yang akan dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat jika terdapat penghambat dalam pelaksanaan Program SI SAKTI.

II. METODE

Penulis menggunakan penelitian kualitatif menjelaskan tentang fenomena berupa peristiwa nyata yang perlu dikaji sehingga peneliti menjadi hal yang terpenting dalam penelitian ini untuk mengkaji suatu permasalahan dalam peristiwa-peristiwa yang terjadi serta mendeskripsikan fenomena yang terjadi untuk menemukan fakta-fakta dengan penafsiran yang tepat sehingga berbentuk deskriptif. Penulis mengumpulkan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi kemudian penulis analisis dengan cara pengumpulan data, reduksi/pemisahan data, data display dan membuat sebuah kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Partisipasi masyarakat

Penulis melakukan pengukuran terhadap partisipasi masyarakat terkait pelaksanaan Program SI SAKTI yang diterapkan di Dinas DUKCAPIL Kota Magelang. Sosialisasi dari pihak Dinas DUKCAPIL Kota Magelang terhadap masyarakat dilakukan secara masif sehingga diharapkan masyarakat berpartisipasi dengan dilaksanakannya program tersebut.

3.2 Partisipasi dalam Pemanfaatan Hasil

1). Pelaksanaan Program SI SAKTI dalam kepemilikan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang

a. Komunikasi

1. Transmisi

Dinas DUKCAPIL Kota Magelang mendistribusikan informasi dengan baik ditunjukkan dengan adanya pemerataan informasi dan sosialisasi terkait program SI SAKTI. Terlaksananya indikator transmisi didukung dengan penyampaian beberapa informan. Kepala Dinas DUKCAPIL Kota Magelang, Bapak Larsita, S.E.,M.Sc.

Masyarakat diharapkan dapat mengetahui dan memahami program inovasi kependudukan. Sosialisasi dilakukan secara masif dan rutin ditujukan kepada pejabat terkait baik dari pihak Pemerintah Kota Magelang, Lurah se Kota Magelang, RT/RW se Kota Magelang, dan tokoh masyarakat setempat. Pertama kami mengundang Camat dan Lurah kemudian pejabat terkait beserta Ketua RT/RW dan tokoh masyarakat. Sosialisasi juga berkaitan dengan pengkajian kebijakan dari sisi legalitas, hukum dan teori. Beberapa kali sosialisasi dilakukan, selain itu juga dilakukan diseminasi.

Secara teoritis pada indikator transmisi sudah dilaksanakan dengan baik sebagaimana hasil wawancara dengan informan. Dinas DUKCAPIL Kota Magelang senantiasa melakukan pemerataan informasi dan sosialisasi secara rutin dan menyeluruh mengenai adanya program inovasi pengurusan akta kematian yang bernama SI SAKTI.

2. Kejelasan

Dinas DUKCAPIL Kota Magelang menyampaikan informasi diberlakukannya Program SI SAKTI secara jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat. Terlaksananya indikator kejelasan didukung dengan hasil wawancara penulis pada tanggal 6 Januari 2021 dengan bapak Endrat Energiarso, S.IP selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil.

Terdapat kebenaran informasi yang diberikan kepada masyarakat. Informasi yang diberikan jelas terdistribusi kepada masyarakat setempat baik secara langsung maupun melalui pejabat terkait. Dalam sosialisasi masyarakat sadar dan paham betul bagaimana proses pelaksanaan SI SAKTI, dan apabila ditemukan Akta Kematian yang sudah dilaporkan namun belum ada tindak lanjut dari pihak Dinas DUKCAPIL bisa langsung konfirmasi ke Dinas DUKCAPIL.

Dinas DUKCAPIL Kota Magelang melaksanakan indikator kejelasan secara baik diperkuat dengan hasil wawancara. Dijelaskan bahwa Dinas DUKCAPIL Kota Magelang menyampaikan informasi penyelenggaraan Program SI SAKTI secara jelas.

3. Konsistensi

Dinas DUKCAPIL Kota Magelang menerapkan prinsip konsistensi penyaluran informasi pelaksanaan suatu program. Dinas DUKCAPIL Kota Magelang melaksanakan konsistensi penyaluran informasi sesuai indikator konsistensi informasi, didukung dengan hasil wawancara penulis terhadap

beberapa informan. Wawancara penulis dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, Bapak Ahmat Solichin S.Sos, MPP, M.Ec, Dev.

Penyampaian diberlakukannya Program SI SAKTI dilaksanakan secara berjenjang dan jelas bahkan tidak ada ketimpangan. Disamping lewat web resmi dinas juga bisa dilaporkan melalui whatsapp yang dioperasikan oleh staf aktif Dinas DUKCAPIL. Masyarakat semakin dipermudah, yang awalnya masyarakat harus datang langsung ke Dinas DUKCAPIL untuk mengurus akta kematian.

Pelaksanaan indikator konsistensi dilaksanakan dengan baik didukung dengan hasil wawancara terhadap beberapa pejabat terkait lain. Hal ini menandakan bahwa Dinas DUKCAPIL Kota Magelang selalu menunjukkan sikap konsistensi menjalin komunikasi dengan berbagai pejabat terkait untuk terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang memuaskan.

b. Sumber Daya

1. Staf

Dinas DUKCAPIL Kota Magelang menempatkan staf pada posisi yang tepat. Kuantitas dan kualitas staf di Dinas DUKCAPIL Kota Magelang senantiasa diperhatikan dan diperbaharui. Kemampuan pegawai dinas dalam menangani permasalahan SI SAKTI dinilai cukup ahli karena berlatar belakang tamatan sarjana, disamping itu untuk petugas operator SI SAKTI memang merupakan staf yang sudah ahli dalam bidang IT dan sudah mendapatkan pelatihan sebelumnya. Namun berbeda kaitannya dengan kuantitas staf, masih perlu dilakukan penambahan jumlah staf pada bagian tertentu. Kaitannya dengan indikator staf, penulis melakukan wawancara

dengan petugas *Front Office* pelayanan online khusus SI SAKTI yaitu Ibu Prastiwi Anggraeni yang penulis wawancarai pada tanggal 5 Januari 2021

Kita manusia tidak pernah tau kapan kematian seseorang, terkadang dalam sehari itu banyak, sedikit, dan bahkan tidak ada sama sekali. Jumlah pelapor kematian itu nanti akan diinput kepada saya yang kemudian akan diproses berdasarkan laporan dari kelurahan. Jika saat pelapor banyak dan waktu pelaporan sudah mendekati waktu penutupan pendaftaran pukul 14.00 dimungkinkan akta kematian bisa diantarkan pada keesokan harinya. Saya rasa jumlah tenaga harian lepas seperti saya yang memegang bagian *front office* khusus SI SAKTI untuk kuantitasnya lebih diperhatikan lagi.

Penerapan indikator staf di Dinas DUKCAPIL Kota Magelang sudah berjalan dengan baik. Disebutkan bahwa kemampuan pegawai dinilai tertib dan bersih transparan. Petugas berkompeten dalam pengoperasian SI SAKTI, mampu menyelesaikan permasalahan dalam pelayanan. Namun terkait jumlah staf kurang memadai dan perlu adanya penambahan.

2. Wewenang

Pegawai Dinas DUKCAPIL Kota Magelang memiliki kewenangan berdasarkan tugas dan fungsi masing – masing sesuai peraturan yang berlaku dan mengatur seluruh bidang. Terdapat hierarki dalam lingkup penyampaian perintah yang diberikan. Secara teoritis, indikator wewenang dijalankan dengan baik dan sesuai pada ketentuan. Apabila terdapat permasalahan penting dan sekiranya bersifat mendesak staf akan bertanya terlebih dahulu kepada pimpinan yang berwenang.

3. Informasi

Terkait pelaksanaan Program SI SAKTI, informasi tentang bagaimana mengimplementasikan sudah dilakukan sosialisasi yang dilakukan secara luas kepada seluruh lapisan masyarakat. Terkait indikator informasi,

didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Kepala Dinas DUKCAPIL, Bapak Larsita S.E.,M.Si pada tanggal 6 Januari 2021

Terdapat perbedaan antara sebelum dan sesudah dilaksanakannya SI SAKTI. Setelah diadakannya program ini disamping untuk memenuhi hak – hak masyarakat dan hak – hak ahli waris serta untuk memutakhirkan data kependudukan, cakupan kepemilikan akta kematian juga terpenuhi. Sosialisasi telah dilakukan sehingga masyarakat merespon baik program ini.

Hasil wawancara diatas menyebutkan bahwa indikator informasi telah dilaksanakan dengan baik. Informasi disampaikan dan disosialisasikan kepada masyarakat secara baik, dan untuk memperbesar keyakinan masyarakat terhadap program SI SAKTI.

4. Fasilitas

Fasilitas berupa sarana dan prasarana milik dinas DUKCAPIL Kota Magelang mampu menunjang pelaksanaan Program SI SAKTI. Mengoperasikan program SI SAKTI membutuhkan sarana dan prasarana seperti perangkat *hardware*, perangkat *software* seperti database kependudukan, kendaraan pengantar berkas, keterjangkauan sinyal dan jaringan, serta perangkat penunjang seperti printer dan alat tulis. Aset sebagai sarana dan prasarana Dinas DUKCAPIL Kota Magelang masih banyak kekurangan yang mendasar sebagai Organisasi Perangkat Daerah yang melaksanakan pelayanan publik sesuai yang diamanatkan dalam undang undang Nomor 25 tahun 2009. Karena keterbatasan lahan dan lingkungan, maka masih banyak sarana prasarana publik yang belum bisa diakomodir dalam lingkungan Dinas DUKCAPIL Kota Magelang.

Pelaksanaan indikator fasilitas diperkuat oleh hasil wawancara penulis dengan Kepala Dinas DUKCAPIL Kota Magelang, Bapak Larsita, S.E.,M.Sc pada tanggal 6 Januari 2021 di ruangan beliau. Menurut beliau kondisi sarana dan prasarana masih sangat minim, perangkat – perangkat juga masih sangat minim, alat pencetakan terbatas.

Fasilitas yang dibutuhkan tidak hanya berupa fasilitas fisik saja, namun juga berupa ketersediaan anggaran. Dibalik keberhasilan Program SI SAKTI yang telah berjalan semenjak bulan Januari tahun 2020, ternyata tidak ada anggaran khusus yang diberikan. Secara teoritis pada indikator fasilitas sudah dilaksanakan dengan baik sebagaimana hasil wawancara dengan informan. Kondisi sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan kependudukan sudah layak namun masih sangat kurang.

c. Disposisi

1. Pengangkatan Birokrat

Kader aktif Dinas DUKCAPIL Kota Magelang direkrut berdasarkan kemampuan dan keahlian sesuai pada spesifikasi yang memenuhi. Terlaksananya indikator birokrat diperkuat dengan keterangan dari beberapa informan. Hasil wawancara penulis dengan Kepala Dinas DUKCAPIL Kota Magelang, Bapak Larsita, S.E.,M.Si tanggal 6 Januari 2021

SI SAKTI merupakan inovasi terbaru dari Dinas DUKCAPIL yang sebelumnya memang sudah ada embrio baru yang bernama PAK WARIS. Sebelum ditetapkan sebagai sebuah program inovasi, saya selaku kepala dinas memberikan tantangan kepada para kader aktif Dinas DUKCAPIL untuk melakukan terobosan dalam waktu 3 bulan. Kader aktif saya langsung melaksanakan perintah tersebut dengan sigap

namun tetap berpedoman kepada peraturan perundangan. Memilih inovasi baru ini tentu dengan segala pertimbangan, atas saran dari Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan bagian inovasi kerjasama. Bagian operator kami pilihkan pada pihak yang memang memahami IT baik itu di Kantor Dinas DUKCAPIL maupun di Kelurahan sebagai partner kami. Pada saat *launching* SI SAKTI ini, masyarakat dan pejabat pemerintah daerah setempat memberikan sambutan antusias.

Secara teoritis, indikator pengangkatan birokrat dilaksanakan dengan baik. Pengangkatan birokrat sebagai penanggung jawab Program SI SAKTI adalah orang yang berkapasitas dalam bidangnya.

2. Insentif

Penghargaan bagi pegawai dinas DUKCAPIL Kota Magelang berprestasi diberikan sesuai pada hasil kinerja. Penulis melakukan wawancara dengan Plt. Sekretaris, Ibu Trustiariningsih, S.S pada tanggal 6 Januari 2021

Insentif itu kami berikan kepada pegawai berprestasi. Secara khusus tidak ada penghargaan bagi petugas SI SAKTI. Namun, secara keseluruhan kami memberikan reward bagi pegawai terbaik yang dilakukan setiap 3 bulan sekali. *Reward* yang kami berikan berupa pemajangan foto pegawai tersebut di ruang *front office*. Hal ini bertujuan agar mampu menjadi motivasi baik bagi pegawai yang lain maupun bagi masyarakat bahwa Dinas DUKCAPIL senantiasa memberikan penghargaan bagi pegawainya yang telah memberikan pelayanan sangat baik.

Dilihat dari segi teoritis, indikator insentif dilaksanakan dengan baik.

Pelayanan dilaksanakan sesuai pada peraturan dan tidak ada pungutan biaya sedikitpun kepada masyarakat karena pelayanan gratis. Insentif menjadi suatu motivasi dan dorongan bagi pegawai untuk bekerja dengan sebaik-baiknya. Insentif yang diberikan berupa penghargaan.

d. Struktur Birokrasi

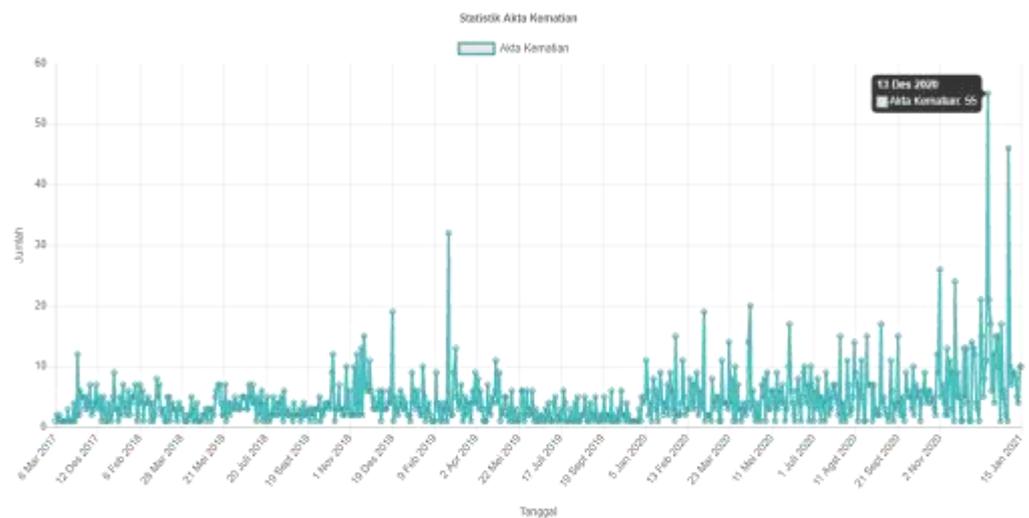
1. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur untuk Program SI SAKTI sendiri tercantum dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang Nomor 472.12/73/350 Tahun 2019 tentang pembentukan Tim Aksi Siap Antar Akta Kematian yang digunakan sebagai standar pelayanan Program SI SAKTI. Alur pembuatan akta kematian melalui Program SI SAKTI berawal dari pelaporan peristiwa kematian ke pihak kelurahan yang dilakukan oleh ketua RT/RW setempat melalui *web online* atau aplikasi *whatsapp group* (WAG). Input data melalui *web layanan.disdukcapil.magelangkota.go.id*. Setelah data masuk ke database kelurahan, penginputan data pengurusan akta kematian secara *online* dan pencetakan Formulir F2.29 yang selanjutnya ditandatangani oleh Lurah/Pejabat Kelurahan.

Pihak Dinas DUKCAPIL melalui operator SI SAKTI memantau pelaporan via WAG layanan *online* dan PAK WARIS. Selanjutnya pelaporan kematian via *online* yang telah diverifikasi diteruskan ke petugas *front office* untuk diinput pada SIMP3AK. Langkah selanjutnya yaitu Kepala Bidang atau Kepala Seksi mengajukan permohonan persetujuan dokumen register dan kutipan akta kematian, KK dan/atau KTP/SUKET. Apabila dokumen telah sesuai dengan *database*, Kepala Dinas mengesahkan dokumen register dan kutipan akta kematian, KK dan/atau KTP/SUKET. Dokumen yang telah disahkan kemudian dilakukan pencetakan atau penerbitan berupa dokumen register dan kutipan akta kematian, KK dan/atau KTP/SUKET oleh operator dinas. Akta kematian

telah selesai dicetak selanjutnya petugas Dinas DUKCAPIL menyerahkan kutipan akta kematian tersebut pada saat upacara pemberangkatan jenazah oleh pejabat di lingkungan Pemkot Magelang. Penyelenggaraan SOP juga disampaikan oleh Plt. Sekretaris, Ibu Trustriariningsih, S.S, pada wawancara tanggal 6 Januari 2021, beliau menyebutkan bahwa:

Pembentukan SI SAKTI terlebih dahulu kami ajukan nota dinas ke Walikota Magelang. Setelah disetujui oleh beliau, kemudian tahap perencanaan dan pembuatan SOP. Selanjutnya mengundang beberapa pejabat pemerintah kota seperti RT/RW dan kelurahan serta tokoh agama. Selain itu kami juga menggandeng dari pihak BPKAD dan Dinas Sosial. Kemudian pada awal tahun 2020 kami *launching* program SI SAKTI.



Secara teoritis, indikator Standar Operasional Prosedur (SOP) telah dilaksanakan dengan baik. hadirnya Program SI SAKTI mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan banyaknya masyarakat yang memuji program ini. Masyarakat mulai berpindah yang awalnya manual sekarang mulai menggunakan Program SI SAKTI.

2. Fragmentasi

Proses koordinasi Dinas DUKCAPIL Kota Magelang dalam pelaksanaan Program SI SAKTI dijalankan sesuai alur koordinasi yang dijalankan antar pelaksana. Pelaksanaan indikator fragmentasi diperkuat dengan keterangan dari hasil wawancara antara penulis dengan Kepala Dinas, Bapak Larsita S.E.,M.Sc pada tanggal 6 Januari 2021

Stakeholder memiliki peran masing – masing dan mampu berjalan beriringan. Pemerintah Kota Magelang bertanggung jawab sebagai wadah penyalur aspirasi, Program SI SAKTI ini dibawah tanggung jawab Walikota Magelang dan terlebih dahulu telah kami laporkan kepada DPRD dan anggota komisi sebagai laporan kajian. *Partner* kami di kelurahan dan RT/RW bertanggung jawab dalam menginput data kependudukan bagi warga yang mengalami peristiwa kematian.

Secara teoritis, indikator fragmentasi telah diselenggarakan dengan baik ditunjukkan dengan adanya koordinasi yang baik antar *stakeholder*. Dinas DUKCAPIL Kota Magelang sudah melaksanakan koordinasi dengan Walikota Magelang terkait adanya inovasi Program SI SAKTI untuk peningkatan kualitas pelayanan pembuatan akta kematian.

2). Hambatan Pelaksanaan Program SI SAKTI

a. Belum seluruh masyarakat Kota Magelang mengetahui Program SI SAKTI

Belum seluruh masyarakat di Kota Magelang mengetahui adanya Program SI SAKTI disebabkan karena masyarakatnya yang tidak aktif serta pihak dinas yang penyampaiannya belum menjangkau semua kalangan dan masih dibutuhkannya sosialisasi secara lebih menyeluruh.

b. Kesalahan pada server atau sistem down

Berdasarkan hasil observasi selama mengikuti kegiatan magang, sudah beberapa kali terjadi kesalahan pada sistem atau *server down* sehingga berdampak kepada keterlambatan dalam pelayanan mulai dari pelayanan bidang SIAK-nya, bagian registrasi *online*, dan keterhubungannya dengan pihak kelurahan dalam menginput data.

c. Kurangnya sarana dan prasarana dalam mendukung pelaksanaan Program
SI SAKTI

Keadaan dimana sarana dan prasarana merupakan salah satu hal yang kompleks. kondisi sarana dan prasarana di Dinas DUKCAPIL Kota Magelang masih sangat minim sehingga manajemen pelayanan sangat dibutuhkan.

d. Waktu pelaporan tidak tepat waktu

pelayanan pembuatan akta kematian terkendala pada waktu pelaporan. Kesalahan teknis bisa berasal dari manapun tidak terkecuali dikarenakan permasalahan pada lingkungan.

e. Masyarakat belum sadar akan pentingnya dokumen kependudukan

Masih kurangnya kesadaran masyarakat dalam mengurus akta kematian. Oleh karena itu, Dinas DUKCAPIL Kota Magelang senantiasa melakukan terobosan pelayanan agar dapat menyadarkan masyarakat.

3). Upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan

a. Menambah sarana dan prasarana untuk menunjang pelaksanaan pelayanan akta kematian, seperti penambahan jumlah kendaraan pengantar akta kematian serta penambahan komputer.

- b. Melakukan sosialisasi serta pemahaman secara terus-menerus kepada masyarakat terkait adanya inovasi Program SI SAKTI yang mempermudah pelayanan kependudukan;
- c. Melakukan perbaikan jaringan dan sistem pada website layanan di Dinas DUKCAPIL Kota Magelang secara berkala, tepat, dan cepat.
- d. Dinas DUKCAPIL Kota Magelang terus melakukan sosialisasi berupa pengarahannya dan penekanan kepada seluruh masyarakat Kota Magelang melalui berbagai media baik media masa, cetak, internet ataupun melalui sosialisasi konvensional untuk menggalakkan tertib administrasi.
- e. Melaksanakan Penataan atau manajemen waktu sehingga tidak menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan akta kematian.

3.3 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan Program SI SAKTI memberikan banyak dampak positif terkait pembuatan akta kematian. Pelayanan akta kematian semakin efektif dan efisien, ditunjukkan dengan penilaian pembuatan akta kematian yang semakin meningkat. Penulis menemukan temuan penting dalam penelitian yaitu masyarakat Kota Magelang berpartisipasi aktif dalam pelaksanaan Program SI SAKTI, serta adanya dukungan dari pihak Pemerintah daerah.

IV. KESIMPULAN

Kesimpulan penulis mengenai pelaksanaan Program SI SAKTI dalam kepemilikan akta kematian di Dinas DUKCAPIL Kota Magelang, antara lain:

1. Program SI SAKTI merupakan suatu program yang dinilai sangat efektif dan efisien dalam pelayanan kependudukan terkait penerbitan

akta kematian. Baik ditinjau dari dimensi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

2. Faktor penghambat pelaksanaan Program SI SAKTI adalah Belum seluruh masyarakat Kota Magelang mengetahui Program SI SAKTI; Kesalahan pada sistem atau server down; Kurangnya sarana dan prasarana dalam mendukung pelaksanaan Program SI SAKTI; Waktu pelaporan tidak tepat waktu; Masyarakat belum sadar pentingnya dokumen kependudukan.
3. Upaya mengatasi hambatan dalam pelaksanaan Program SI SAKTI adalah Meningkatkan pelaksanaan sosialisasi terkait Program SI SAKTI; Melakukan perbaikan sistem jaringan pada website resmi Dinas DUKCAPIL; Menambah dan memperbaiki sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan Program SI SAKTI; Melaksanakan penataan atau manajemen waktu sehingga tidak menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan akta kematian; Melaksanakan pengarahan secara konvensional terkait tertib administrasi.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang penulis uraikan diatas, maka penulis memberikan saran tentang pelaksanaan Program SI SAKTI agar program yang dicanangkan oleh Dinas DUKCAPIL Kota Magelang ini semakin baik dan dapat sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai, yaitu:

1. Dinas DUKCAPIL Kota Magelang harus selalu melakukan evaluasi secara berkala kepada masing – masing *stakeholder* dalam pelaporan peristiwa kematian agar data kependudukan dapat tervalidasi setiap tahunnya;
2. Menambah jumlah pegawai di bagian *front office* Program SI SAKTI;
3. *Mengupgrade* kondisi sarana dan prasarana serta menambah sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelayanan kependudukan;
4. Memberikan pemahaman masyarakat dalam meningkatkan kepercayaan terhadap teknologi dan untuk bisa menyesuaikan perkembangan zaman dalam kepengurusan administrasi kependudukan;
5. Melakukan tinjauan lapangan ke daerah – daerah apakah terdapat permasalahan yang serius terkait pelayanan melalui Program SI SAKTI.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Diucapkan terimakasih kepada Kepala Dinas DUKCAPIL Kota Magelang beserta jajarannya yang telah membimbing penulis dan mengarahkan penulis selama melaksanakan dan mengikuti kegiatan di Dinas DUKCAPIL Kota Magelang.

VI. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Adisasmita, Rahardjo. 2011. *Pengelolaan dan Pendapatan Anggaran Daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Agustino, Leo. 2008. *Dasar – Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Ali, Muhammad. 2017. *Kebijakan Pendidikan Menengah Dalam Perspektif Governance di Indonesia*. Malang: UB Press
- Arikunto, S. 2010. *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara
- Creswell, John. 2014. *Research Design*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Endraswara, Suwardi. 2006. *Penelitian Kebudayaan*. Sleman: Agromedia Pustaka

- Hasibuan, Malayu, SP. 2014. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta:PT Bumi Aksara
- Helaluddin, dkk. 2019. *Analisis Data Kualitatif*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray
- Imron, Ahmad dkk. 2020. *Proceedings*. Pamekasan: Institut Agama Islam Press
- Narbuko, Cholid. 2015. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nazir, Muh. 2017. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Nugroho D, Riant. 2003. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media
- Nurdiansyah, Haris. 2019. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Diandra Kreatif
- Rabbin, Jack. 2000. *Handbook of Strategic Management*. New York: Marcel Dekker Inc
- Siregar, Syofian. 2014. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara
- Siswosoediro. 2008. *Mengurus Surat Kependudukan Identitas Diri*. Jakarta Selatan: Transmedia Pustaka
- Smith. 1991. *Prinsip – Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sudikno, Mertokusumo. 2002. *Hukum Acara Perdata Indonesia*. Yogyakarta: Liberty
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tachjan. 2008. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: Asosiasi Ilmu Politik Indonesia (AIPI)
- Tarjo. 2019. *Metode Penelitian 3 Kali Baca*. Yogyakarta: Deepublish
- Yusuf, Muri. 2015. *Metode Penelitian*. Jakarta: Prenada Media

B. Perundang-Undangan

Undang – Undang Dasar Republik Indonesia 1945

Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 118 Tahun 2017 Tentang Blangko Kartu Keluarga, Register dan Kutipan Akta Pencatatan Sipil

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Prosedur Pembuatan Standar Operasional Pelaksanaan

Peraturan Daerah Kota Magelang Nomor 5 tahun 2018 tentang Inovasi Daerah

Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang Nomor 472.12/73/350 Tahun 2019 tentang Pembentukan Tim Aksi Siap Antar Akta Kematian

C. Lain-lain

Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Walikota Magelang 2016

Kota Magelang Dalam Angka 2020

BPS Kota Magelang

Pusat Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang

<http://disdukcapil.sumutprov.go.id/berita/detail/gerakan-indonesia-sadar-administrasi-kependudukan-gisa>

<https://jogja.tribunnews.com>

<http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/pendidikan/dra-wening-sahayumpd/metodologi-penelitian.pdf>

<http://ayo-nambah-ilmu.blogspot.com/2016/06/metode-penelitian-deskriptif-jenis.html>

<https://www.kompasiana.com/ruslanaja/55285babf17e617b418b4588/penalaran-deduktif-induktif-analogi-metode-penelitian>

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/34265413/ivan-pengumpulan-analisis-data-kualitatif.pdf?1406032417=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTeknik_Pengumpulan_dan_Analisis_Data_Kua.pdf

Conner, D. S., & Douglas, S. C. (2005). Organizationally-induced work stress: The role of employee bureaucratic orientation. *Personnel Review*, 34(2), 210–224. <https://doi.org/10.1108/00483480510579439>

Juniawan, M. R. (2014). Analisis Perbandingan Standar Operasional Prosedur (Sop) Pelayanan Perizinan Pada Unit Pelayanan Terpadu Dan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan, Volume 2,(2), 2796.*

Ordóñez de Pablos, P., & Lytras, M. D. (2008). Competencies and human resource management: Implications for organizational competitive advantage. *Journal of Knowledge Management, 12(6), 48–55.*
<https://doi.org/10.1108/13673270810913612>

Widodo, A., & Permatasari, D. A. (2020). Strategi Komunikasi dalam Program Bekasi Smart City. *ETTISAL : Journal of Communication, 5(1).*
<https://doi.org/10.21111/ejoc.v5i1.3454>

