

**INOVASI “PAK MAWARDI” DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN AKTA KEMATIAN DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MOJOKERTO**

Aida Nur Amalia

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
aidanuramalia35@gmail.com;

Achluddin Ibnu Rochim

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
didin@untag-sby.ac.id;

Dida Rahmadanik

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
didarahma@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Akta kematian merupakan dokumen kependudukan dalam pembuktian administrasi bahwa seseorang telah dinyatakan meninggal dunia. Akta kematian amatlah penting baik bagi masyarakat maupun pemerintah karena kepemilikan akta kematian dapat dimanfaatkan untuk pengurusan warisan, dana pensiun, asuransi, maupun untuk syarat melakukan pernikahan kembali apabila janda/duda. Sedangkan untuk pemerintah akta dibutuhkan untuk keperluan data statistik. Rendahnya kesadaran masyarakat serta masyarakat yang masih enggan mengurus akta kematian untuk keluarganya yang telah meninggal mendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto meluncurkan inovasi pengurusan akta kematian yakni Pak Mawardi atau “Pengurusan Akta Kematian Melalui Layanan Whatsapp Gratis Langsung Jadi”. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis serta mendeskripsikan pelaksanaan inovasi Pak Mawardi dalam meningkatkan kualitas pelayanan akta kematian berdasarkan teori inovasi milik Everett M. Rogers dengan lima indikator di dalamnya yaitu Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan dicoba, dan Kemudahan diamati. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Teknik pengambilan data dilakukan dengan wawancara dan observasi. Hasil yang didapatkan pada penelitian ini ialah dengan inovasi Pak Mawardi memudahkan masyarakat dalam pengurusan akta kematian. Masyarakat dapat menghemat waktu, biaya, serta tenaga dalam pengurusan akta kematian. Inovasi Pak Mawardi juga telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat terkait akta kematian.

Kata kunci: *Administrasi, Akta Kematian, Inovasi Pak Mawardi,*

ABSTRACT

A death certificate is a residence document in administrative proof that a person has been declared dead. Death certificates are very important both for the community and the government because the possession of a death certificate can be used for inheritance management, pension funds, insurance, and for the requirement to remarry if widowed / widowed. As for the government, deeds are needed for statistical data purposes. The low awareness of the public and people who are still reluctant to take care of death certificates for their deceased families prompted the Mojokerto City Population and Civil Registration Office to launch an innovation in managing death certificates, namely Pak Mawardi or "Management of Death Certificates Through Free Whatsapp Services Directly So". This study aims to analyze and describe the implementation of Pak Mawardi's innovation in improving the quality of death certificate services based on Everett M. Rogers' innovation theory with five indicators in it, namely Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Triability, and Observability. The research method used is qualitative research. Data collection techniques are carried out by interviews and observations. The results obtained in this research are that Pak Mawardi's innovation facilitates the community in managing death certificates. The community can save time, cost, and energy in managing death certificates. Pak Mawardi's innovation has also been in accordance with the needs of the community regarding death certificates.

Keywords: *Administration, Death of Certificate, Pak Mawardi's Innovation*

A. PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan ialah rangkaian tindakan yang dilakukan guna menerbitkan dokumen kependudukan sesuai dengan UU No 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Layanan catatan sipil dan pelayanan pendaftaran penduduk merupakan bentuk dari layanan administrasi kependudukan (Wulandari & Parwiyanto, 2021). Pemberian pelayanan publik kepada semua warga negara Indonesia (WNI) serta orang asing (WNA) yang berada di Indonesia merupakan tanggung jawab utama pemerintah. Pemerintah baik pemerintah pusat, provinsi, daerah, kabupaten ataupun kota merupakan penyelenggara pelayanan publik yang memiliki tanggung jawab atas segala kegiatan administrasi kependudukan.

Pemerintah daerah berpeluang untuk menyelenggarakan pelayanan melalui jalur birokrasi yang lebih efektif serta pemerintah daerah mempunyai peluang untuk meningkatkan pelayanan publik terutama dalam bidang administrasi kependudukan sebagai wujud adanya limpahan tanggung jawab dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah (Soraya, 2019). Hal tersebut ialah satu dari sekian tugas serta tanggung jawab pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik dalam wujud melayani masyarakat yang meliputi pencatatan mutasi penduduk dan pendataan penduduk, pendaftaran dan penerbitan KTP, Kartu Keluarga, Akta lahir, dan Akta Kematian. Pemerintah daerah yang diwakili oleh Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan di daerah.

Pemerintah wajib memberi layanan pencatatan penduduk oleh Dispendukcapil terutama dalam hal kematian sebagai bentuk dari kegiatan patuh administrasi kependudukan. Layanan pencatatan kematian penduduk dibuktikan dengan diterbitkannya akta kematian. Bagi masyarakat yang anggota keluarganya meninggal dunia diberikan kejelasan hukum yakni catatan kematian yang berupa akta kematian. Akta Kematian ialah dokumen dalam pembuktian administrasi bahwa seseorang telah dinyatakan meninggal dunia. Akta kematian memiliki manfaat diantaranya ialah : untuk pengurusan warisan, dana pension, asuransi, serta syarat melakukan pernikahan kembali apabila janda/duda. Sedangkan untuk pemerintah sendiri, akta kematian penting digunakan untuk data statistik.

Pelaporan terkait peristiwa kematian seseorang sangat perlu dilakukan yang mana digunakan untuk memelihara data kependudukan sehingga data kependudukan yang ditampilkan ialah data yg terbaru. Namun demikian, hal tersebut memiliki kendala yakni kurangnya kesadaran dari masyarakat yang menganggap bahwa apabila seseorang telah meninggal maka segala urusannya telah usai sehingga tidak perlu melaporkan serta mengurus dokumen kematian. Minimnya tingkat pemahaman masyarakat bahwa penting memiliki akta kematian membuat capaian kepemilikan akta kematian masih tergolong rendah (Rika et al., 2022). Hal tersebut terjadi di beberapa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Indonesia salah satunya ialah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto.

Pemerintah memiliki kewajiban guna terwujudnya kesejahteraan masyarakat di daerah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai bentuk dari amanat pembukaan UUD Tahun 1945. Tujuan lahirnya berbagai peraturan perundang-undangan seperti UUD Nomor 25 Tahun 2009 tentang “Pelayanan Publik” pada hakikatnya bertujuan untuk terciptanya penyelenggaraan pemerintah daerah yang lebih berkualitas (Jenanu & Nanang, 2019).

Namun demikian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto masih memiliki permasalahan yang dihadapi terkait pelayanan administrasi kependudukan terkait kepemilikan akta kematian. Menurut Undang-Undang Pasal 44 ayat (1) Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan bahwa setiap kematian wajib dilaporkan oleh ketua RT atau nama lain kepada instansi pelaksana setempat paling lama 30 hari terhitung dari tanggal kematian (Bagus et al., 2022). Namun Kepala Dispendukcapil Kota Mojokerto Ikromul Yasak dalam (Radar Mojokero, 2022) mengungkapkan masih banyak ahli waris yang masih belum tergerak untuk lekas mengurus akta kematian untuk anggota keluarga yang sudah meninggal dunia. Hal tersebut mengakibatkan keterlambatan dalam penerbitan akta kematian setiap tahunnya.

Pembangunan serta pengembangan inovasi bidang pelayanan publik pada pemerintah daerah diperlukan guna mempercepat peningkatan kualitas pelayanan disamping melakukan sosialisasi (Alfrida & Astuti, 2019). Inovasi ialah ide, objek, ataupun praktek yang dianggap memiliki kebaruan. Dispendukcapil Kota Mojokerto yang memiliki tugas sebagai penyelenggara administrasi

kependudukan Kota Mojokerto meluncurkan sebuah inovasi khususnya dalam pelayanan Akta Kematian yakni “Pak Mawardi” yang akan memudahkan masyarakat dalam pengurusan akta kematian.

Inovasi “Pengurusan Akta Kematian Melalui Whatsapp Langsung Jadi” yang lebih dikenal dengan sebutan “Pak Mawardi” merupakan terobosan inovasi yang diciptakan oleh Dispendukcapil Kota Mojokerto yang diperuntukan untuk bidang administrasi kependudukan dalam hal kematian penduduk yakni penerbitan Akta Kematian. Layanan inovasi ini dilakukan dengan hanya melalui pesan *Whatsapp* yang dikirimkan oleh masyarakat yang melaporkan kematian terkait berkas-berkas pembuatan Akta Kematian kepada nomor kontak pegawai Dispendukcapil Kota Mojokerto dan selanjutnya petugas akan memproses penerbitan Akta Kematian yang telah dilaporkan.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Administrasi Publik

Administrasi Publik dalam (Congge, 2017) merupakan sebuah wujud kegiatan kerjasama administratif yang dilakukan oleh dua orang atau lebih agar mencapai tujuan bersama. Administrasi publik memiliki tujuan untuk pelayanan publik. Tugas dari administrasi publik salah satunya ialah pembuat kebijakan atau lebih dikenal dengan kebijakan publik yang memiliki arti bahwa administrator membuat kebijakan untuk menangani persoalan yang ada di masyarakat (publik).

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah bentuk jasa pelayanan yang berupa barang ataupun jasa dimana pemerintah pusat, pemerintah daerah, Badan Usaha Milik Negara serta Badan Usaha Milik Daerah menjadi penanggung jawab guna melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan (Taufiqurokhman & Satispi, 2018). Pelayanan publik dibagi menjadi tiga kategori jenis pelayanan yakni pelayanan administratif, pelayanan barang serta pelayanan jasa. Pelayanan publik yang baik harus sesuai dengan kualitas yang harus dipenuhi.

E-Government

E-Government pada dasarnya merupakan pemanfaatan teknologi yang berbasis elektronik dalam penyelenggaraan pemerintahan. E-Government memiliki tujuan meningkatkan efektifitas, efisiensi, keterbukaan, serta akuntabilitas pemerintah sehingga dapat disimpulkan bahwa e-government ialah wujud dari pemanfaatan teknologi di sektor publik agar membangun interaksi antara pemerintah dengan seluruh *stakeholder* guna memberikan akses informasi secara mudah, pelayanan publik yang berkualitas, dan ikut serta dalam proses terselenggaranya pemerintahan (Napitupulu et al., 2020). E-government dikelompokkan menjadi 4 kategori dalam implementasinya yakni *Government to Citizen* (G2C), *Government to Business* (G2B), *Government to Government* (G2G), dan *Government to Employee* (G2E).

Inovasi Pelayanan

Inovasi ialah sebuah ide maupaun cara yang dipandang oleh seseorang sebagai sesuatu yang memiliki kebaruan. Everett M. Rogers dalam (Utomo, 2018) menyatakan bahwa inovasi memiliki atribut tertentu, yaitu :

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan atau nilai lebih dari inovasi sebelumnya.
2. *Compatibility* (Kesesuaian), ialah kesesuaian antara inovasi yang terbaru dengan inovasi sebelumnya. Hal tersebut merupakan bagian dari transisi dari inovasi yang lama ke inovasi yang terbaru.
3. *Complexity* (Kerumitan), dengan kebaruan yang dimiliki maka sebuah inovasi memiliki tingkat rumit yang lebih kompleks jika dipadankan dengan inovasi yang pernah ada. Karena inovasi menawarkan cara yang lebih baik sehingga kerumitan ini tidak menjadi masalah yang sulit.
4. *Triability* (Kemungkinan Dicoba), inovasi dapat diterapkan apabila telah dilakukan uji coba dan diterima dengan baik oleh masyarakat.
5. *Observability* (Kemudahan Diamati), sebuah inovasi dalam pelaksanaannya harus dapat diamati. Inovasi diamati dari segi bagaimana inovasi tersebut diterapkan dan memberikan dampak baik dari pelayanan sebelumnya.

C. METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2013) metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang didasarkan pada filsafat postpositivisme dimana peneliti adalah instrumen kunci yang meneliti kondisi suatu objek yang alamiah. Fokus dari penelitian ini adalah Implementasi Inovasi “Pak Mawardi” (Pengurusan Akta Kematian Melalui Layanan Whatsapp Gratis Langsung Jadi) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto serta penelitian ini mengacu pada teori atribut keberhasilan inovasi milik Everett M. Rogers yakni Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan dicoba, dan Kemudahan diamati. Lokasi penelitian ini berada di Kota Mojokerto khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto yang berlokasi di Gedung GMSC Lantai 2 Jln.Gajah Mada No.100 Kota Mojokerto, Jawa Timur 61314. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan observasi. Data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen resmi yang ada di Dispendukcapil Kota Mojokerto ataupun instansi terkait. Dalam penelitian ini menggunakan model analisis data oleh Miles dan Huberman. Tahapan dalam analisis data model Miles and Huberman ialah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

D. PEMBAHASAN

Gambaran Umum Tentang Inovasi Pak Mawardi

Dalam upaya meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan khususnya akta kematian dengan pemanfaatan teknologi informasi agar lebih efektif serta efisien, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto meluncurkan sebuah inovasi yang biasa disebut dengan “PAK MAWARDI”. Pak Mawardi merupakan kepanjangan dari Pengurusan Akta Kematian Melalui Layanan Whatsapp Gratis Langsung Jadi. Inovasi Pak Mawardi memiliki tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan akta kematian dan menyelenggarakan kegiatan tertib administrasi kependudukan, untuk

mempercepat cakupan kepemilikan akta kematian, serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi dan inovasi pelayanan.

Inovasi Pak Mawardi membuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto memperoleh penghargaan dari Walikota Mojokerto sebagai Top 10 Besar Inovasi Pelayanan Publik pada tahun 2022. Tidak hanya itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto juga mendapatkan apresiasi dari DPRD Kab Probolinggo ketika melakukan kunjungan kerja pada tanggal 19 September 2022 terkait kebijakan dan inovasi layanan Dispendukcapil Kota Mojokerto dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat.

Inovasi Pak Mawardi dapat diakses langsung oleh masyarakat dengan menggunakan qr code yang terdapat pada poster atau banner yang tercantum dalam berbagai media sosial milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto seperti Facebook, Instagram, Twitter, dan Website Dispendukcapil Kota Mojokerto. Inovasi Pak Mawardi juga dapat diakses melalui link whatsapp yang terdapat di bio instagram Dispendukcapil Kota Mojokerto lalu pilih opsi menu Pak Mawardi maka akan langsung terhubung dengan *whatsapp* Dispendukcapil Kota Mojokerto.

Standar prosedur pelayanan akta kematian nomor: SOP/YAN/CAPIL/06 memuat persyaratan dokumen dalam pengurusan akta kematian diantaranya ialah:

1. Surat kematian dari rumah sakit/kelurahan
2. Kartu Keluarga dan E-KTP asli yang meninggal
3. Fotokopi surat nikah yang meninggal atau akta kelahiran salah satu anak
4. Fotokopi KTP 1 orang pelapor & 2 orang saksi
5. Fotokopi akta kelahiran yang meninggal

Keberadaan inovasi Pak Mawardi memiliki tujuan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk pengurusan akta kematian yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja melalui aplikasi whatsapp milik masing-masing masyarakat. Selain itu, pelayanan berbasis teknologi juga mendorong kemajuan teknologi dan mempercepat pelayanan. Dengan adanya pelayanan akta kematian melalui whatsapp diharapkan dapat meningkatkan kesadaran serta minat masyarakat untuk melakukan pengurusan akta kematian keluarganya yang telah meninggal dunia.

Inovasi Pengurusan Akta Kematian Melalui Layanan WhatsApp Gratis Langsung Jadi (Pak Mawardi)

Penelitian ini berfokus pada pelaksanaan Inovasi Pak Mawardi dengan menggunakan teori atribut inovasi milik Everett M. Rogers yang terdiri dari 5 indikator yakni Keuntungan Relatif, Kesusuaian, Kerumitan, Kemungkinan Dicoba, serta Kemudahan Diamati. Informan yang dipilih dalam penelitian ini ialah petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto serta masyarakat Kota Mojokerto yang pernah menggunakan inovasi Pak Mawardi. Adapun penjabaran inovasi Pak Mawardi dengan 5 indikator tersebut di atas adalah sebagai berikut:

Keuntungan Relatif

Pada indikator ini, peneliti melihat keunggulan yang dimiliki oleh inovasi Pak Mawardi. Keunggulan atau nilai lebih pada penerapan inovasi Pak Mawardi dilihat dari segi keuntungan waktu, kecepatan, serta kemudahan. Pengurusan akta kematian yang sebelumnya dilaksanakan secara offline, dengan adanya Pak

Mawardi masyarakat dapat melakukan pengurusan akta kematian melalui layanan *whatsapp* yang dimiliki masyarakat di ponsel masing-masing.

Waktu

Kehadiran inovasi Pak Mawardi memberikan keuntungan bagi masyarakat dari segi waktu. Dengan adanya inovasi Pak Mawardi masyarakat dapat melakukan pengurusan Akta Kematian dari rumah melalui aplikasi *whatsapp* yang nantinya akan langsung terhubung dengan petugas pelayanan Dispendukcapil sehingga masyarakat tidak perlu untuk bolak-balik perjalanan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto. Masyarakat dapat melengkapi kekurangan berkas persyaratan pengurusan akta kematian dari rumah dengan memfoto berkas-berkas yang diperlukan apabila masih terdapat kekurangan atau kekeliruan berkas. Masyarakat akan kembali dihubungi oleh pihak Dispendukcapil apabila akta kematian telah selesai diterbitkan. Dengan inovasi Pak Mawardi tidak hanya dapat menghemat waktu, namun juga dapat menghemat biaya dan tenaga.

Kecepatan

Dengan adanya Inovasi Pak Mawardi dapat membantu mempercepat pengurusan akta kematian. Masyarakat dapat mengajukan permohonan pengurusan akta kematian dari rumah. Selanjutnya petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto akan segera memproses permohonan tersebut. Proses penerbitan akta kematian sesuai dengan SOP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto yakni satu hari kerja apabila berkas persyaratan permohonan sudah benar dan lengkap. Namun akan memakan waktu lebih lama jika akta kematian dikirim ke rumah pemohon.

Kemudahan

Jika dilihat dari sisi kemudahan, inovasi Pak Mawardi cukup memudahkan masyarakat. Apabila masyarakat yang mengajukan permohonan pengurusan akta kematian memiliki berkas yang belum lengkap maka masyarakat dapat memperbaiki atau melengkapi dari rumah. Masyarakat tidak perlu lagi bolak-balik ke kantor Dispendukcapil Kota Mojokerto untuk melengkapi berkas yang kurang sehingga dapat menghemat biaya dan waktu. Kemudahan juga dirasakan oleh petugas Dispendukcapil Kota Mojokerto. Dengan pelayanan akta kematian melalui layanan *whatsapp* ini, cukup membantu petugas agar tidak kewalahan.

Kesesuaian

Inovasi Pak Mawardi menyesuaikan dengan keperluan Dispendukcapil Kota Mojokerto serta masyarakat kota Mojokerto dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang semakin maju. Inovasi Pak Mawardi diharapkan oleh Dispendukcapil Kota Mojokerto untuk merubah pelayanan akta kematian yang sebelumnya offline menjadi online. Dengan demikian dapat memberikan manfaat baik bagi Dispendukcapil Kota Mojokerto itu sendiri maupun masyarakat Kota Mojokerto diantaranya ialah pelayanan lebih efektif serta efisien.

Inovasi pelayanan akta kematian melalui Pak Mawardi memiliki kesesuaian dengan pelayanan akta kematian sebelumnya yang dilakukan secara offline. Kesesuaian terletak pada SOP pelayanan yang diterapkan yang mencakup berkas persyaratan pengurusan akta kematian serta output pelayanan yakni akta kematian yang membedakan hanya media yang digunakan. Pelayanan akta kematian yang

dilakukan secara offline mengharuskan masyarakat untuk datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto, sedangkan pelayanan akta kematian melalui Inovasi Pak Mawardi dapat diakses masyarakat menggunakan aplikasi whatsapp yang dimiliki oleh masyarakat. Inovasi Pak Mawardi juga terdapat kesesuaian dengan database kependudukan yang semakin terupdate. Jika masyarakat telah mengurus akta kematian, maka data masyarakat atau anggota keluarga yang telah meninggal dunia langsung terupdate di database Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) sehingga status masyarakat yang telah meninggal sudah tidak aktif lagi di database kependudukan.

Kerumitan

Inovasi Pak Mawardi yang terbilang masih berumur kurang lebih 1 sampai 2 tahun maka inovasi ini memiliki kerumitan yang sedikit lebih rumit dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya karena pada dasarnya inovasi memberikan sebuah metode baru yang lebih baik serta cepat dalam memberikan pelayanan. Kerumitan yang dihadapi oleh Dispendukcapil Kota Mojokerto dalam penerapan Pak Mawardi ialah kendala pada tingkat pemahaman masyarakat.

Pelayanan akta kematian melalui Inovasi Pak Mawardi memiliki kerumitan yang terdapat pada tingkat pemahaman masyarakat terlebih masyarakat yang sudah lanjut usia. Kemampuan masyarakat terhadap teknologi tidak bisa disamakan terlebih pada masyarakat yang sudah lanjut usia serta masyarakat yang masih belum terlalu mengenal teknologi. Mereka akan merasa kesulitan untuk menyesuaikan ketika melakukan pengurusan akta kematian yang sudah dilakukan secara online.

Kemungkinan Dicoba

Pelaksanaan inovasi Pak Mawardi di Dispendukcapil Kota Mojokerto masyarakat mengatakan cukup terbantu terlebih masyarakat yang masih awam pada inovasi ini, petugas Dispendukcapil Kota Mojokerto membantu dengan memberikan arahan kepada masyarakat serta memahami masyarakat kebutuhan masyarakat terkait akta kematian. Penggunaan inovasi dinilai cukup mudah karena Dispendukcapil Kota Mojokerto memberikan petunjuk penggunaan inovasi Pak Mawardi melalui sosial media yang dapat dengan mudah dijumpai masyarakat.

Pelayanan pengurusan akta kematian dengan Pak Mawardi dilihat dari indikator kemungkinan dicoba oleh masyarakat dalam artian kemudahan masyarakat untuk menggunakan inovasi pelayanan tersebut. Sebelum pelaksanaan Inovasi Pak Mawardi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto melakukan sosialisasi ke kelurahan-kelurahan di Kota Mojokerto serta sosialisasi melalui media sosial. Sosialisasi penting untuk dilakukan mengingat inovasi ini baru diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto. Hal tersebut sejalan dengan tujuan dari Inovasi Pak Mawardi yakni memudahkan masyarakat dalam pengurusan akta kematian dan menyelenggarakan kegiatan tertib administrasi kependudukan serta peningkatan kualitas pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan inovasi pelayanan.

Inovasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto terkait pelayanan pengurusan akta kematian ini telah menyederhanakan proses pengurusan akta kematian karena masyarakat hanya perlu mengurus

melalui pesan whatsapp yang dikirimkan oleh masyarakat kematian baik pihak keluarga ataupun pihak RT yang membantu masyarakatnya kepada nomor petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto. Instansi lain juga melakukan kunjungan kerja ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto dalam rangka fungsi pengawaasan DPRD terkait kebijakan dan inovasi layanan Dispenduk kota mojokerto dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu instansi yang melakukan kunjungan kerja tersebut adalah DPRD Kabupaten Probolinggo yang melakukan kunjungan kerja pada tanggal 19 September 2022. Ketua DPRD Kabupaten Probolinggo memberikan apresiasi kepada Dispendukcapil Kota Mojokerto yang mampu meluncurkan beberapa inovasi pelayanan yang sangat menarik salah satunya Inovasi Pak Mawardi.

Kemudahan Diamati

Inovasi Pak Mawardi menawarkan kemudahan dalam pengurusan akta kematian dengan basis online melalui whatsapp. Pelaksanaan Pak Mawardi di Dispendukcapil Kota Mojokerto sangatlah efektif dan efisien daripada pelayanan sebelumnya yang dilaksanakan secara offline. Pak Mawardi dapat diakses masyarakat kapanpun dan dimanapun.

Pelayanan akta kematian dengan Inovasi Pak Mawardi dapat diamati dari alur pelaksanaan inovasi pelayanan tersebut serta bagaimana pengaruh dari pelaksanaan inovasi apakah memberikan dampak positif bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto maupun bagi masyarakat. Dampak positif tersebut dapat terlihat dari masyarakat yang sebelumnya malas mengurus akta kematian dapat mengurus akta kematian secara mudah dan cepat serta memudahkan masyarakat untuk mengakses pelayanan sehingga Dispendukcapil Kota Mojokerto dapat terus lebih update lagi untuk data kependudukan masyarakat.

Pelaksanaan inovasi Pak Mawardi jika dilihat sisi G2C sangatlah membantu masyarakat dalam pengurusan akta kematian. Hal tersebut dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan akta kematian di Dispendukcapil Kota Mojokerto. Masyarakat menilai bahwa pengurusan akta kematian dengan Pak Mawardi cukup memuaskan karena masyarakat tidak perlu lagi mengantri berjam-jam di kantor Dispendukcapil Kota Mojokerto.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan mengenai inovasi pelayanan akta kematian yakni Pak Mawardi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto dapat diambil kesimpulan yang tergambar pada indikator inovasi milik Everett M. Rogers yang dijabarkan sebagai berikut :

Keuntungan Relatif

Pelayanan akta kematian melalui Inovasi Pak Mawardi memiliki keuntungan dari segi waktu serta kemudahan. Jika sebelumnya masyarakat mengurus secara offline maka dengan Pak Mawardi masyarakat dapat mengurus akta kematian melalui layanan whatsapp sehingga masyarakat tidak perlu bolak-balik ke Dispendukcapil Kota Mojokerto sehingga dapat menghemat waktu, uang,

dan tenaga. Dengan inovasi Pak Mawardi juga memudahkan dalam pengurusan akta kematian.

Kesesuaian

Pengurusan akta kematian melalui inovasi Pak Mawardi memiliki kesesuaian dengan pelayanan sebelumnya yakni secara offline yakni pada SOP pelayanan yang mencakup berkas persyaratan serta output yang dihasilkan. Selain itu, dengan dilaksanakannya inovasi tersebut terdapat kesesuaian dengan database kependudukan yang terus terupdate.

Kerumitan

Inovasi Pak Mawardi memiliki kerumitan pada tingkat pemahaman serta kemampuan masyarakat terkait penggunaan inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi terlebih masyarakat yang sudah lanjut usia.

Kemungkinan dicoba

Indikator kemungkinan dicoba pada Inovasi Pak Mawardi ditunjukkan dengan adanya kunjungan kerja dari instansi lain untuk mencoba Inovasi Pak Mawardi serta adanya sosialisasi kepada masyarakat sebelum diterapkan.

Kemudahan diamati

Inovasi Pak Mawardi mudah diamati dari segi alur pelaksanaan inovasi serta memberikan dampak positif yakni memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto yang bisa terus update untuk data kependudukan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfrida, R. M., & Astuti, R. S. (2019). Karakteristik Inovasi E-Service Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian). *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(4), 441–453.
- Bagus, M., Wicaksono, A., Ardyati, R., & Dzaki, F. (2022). *Optimalisasi Pelaksanaan Inovasi Si N ' duk dalam Peningkatan Capaian Kepemilikan Akta Kematian di Bojonegoro*. 6(3), 5214–5222.
- Congge, U. (2017). *PATOLOGI ADMINISTRASI NEGARA*. CV. SAH MEDIA.
- Jenanu, K., & Nanang, B. (2019). Program Inovasi Gampil (Gesit, Aktif, Merakyatnya Dispendukcapil) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akta Kematian (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang). *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), 42–47.
- Napitupulu, D., Lubis, M. R., Revida, E., Putra, S. H., Saputra, S., Jamaludin, Negara, E. S., & Simarmata, J. (2020). *E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Radar Mojokero. (2022). *Dispendukcapil Kota Mojokerto, Pak Mawardi Permudah Pengurusan Akta Kematian*. <https://radarmojokerto.jawapos.com/mojokerto/07/12/2022/dispdukcapil-kota-mojokerto-pak-mawardi-permudah-pengurusan-akta-kematian/>
- Rika, D., Purwanti, D., & Amirulloh, R. (2022). EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KEMATIAN PADA DINAS

KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
SUKABUMI. *Mimbar : Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 11.

- Soraya, T. (2019). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati. *Astuti, Puji*, 1–10. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/viewFile/25018/22273>
- Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D*.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik. *Umj Press 2018*, 266.
- Utomo, N. A. S. D. (2018). Pelayanan Publik Bagi Disabilitas. *Australian Government*, 1, 46.
- Wulandari, D. T., & Parwiyanto, H. (2021). Inovasi Pelayanan Akta Kematian Online melalui Aplikasi Adminduk Online Makin Oke (AKOne MAK'e) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 1(2), 219–233.