

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan inovasi pelayanan akta kematian, baik penelitian dari dalam negeri maupun luar negeri, diantaranya adalah:

1. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Efendi & Mahathir Muhammad Iqbal (2017) dalam *Faktor Penghambat Dan Pendukung Pembuatan Akta Kematian (Studi Di Dispendukcapil Kabupaten Malang)* Kepemilikan akta kematian adalah suatu hal yang sangat penting, karena data kematian akan berdampak pada jumlah penduduk. Minimnya pengetahuan masyarakat mengenai pembuatan akta kematian menjadi penyebab rendahnya kepemilikan akta kematian. Pada penelitian ini mengkaji tentang faktor pendukung dan penghambat strategi Jemput Bola dalam meningkatkan cakupan kepemilikan akta kematian. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan mengkaji tentang pelaksanaan inovasi pelayanan pencatatan akta kematian yang bernama "Lempeng Gapit" dalam rangka untuk meningkatkan cakupan kepemilikan akta kematian.
2. Penelitian yang sama dilakukan oleh Alvina & Lituhayu (2017) dalam *Implementasi Program Pencatatan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil*. Hasil penelitian menjelaskan bahwa cakupan kepemilikan akta kematian itu sangat penting baik bagi individu maupun negara. Namun, rendahnya kesadaran masyarakat dalam melaporkan dan mencatatkan akta kematian menjadi penyebab rendahnya cakupan kepemilikan akta kematian. Pada penelitian ini mengkaji tentang upaya peningkatan cakupan kepemilikan akta kematian dengan menghapuskan sanksi administratif berupa pembebasan denda administrasi. Sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan mengkaji tentang pelaksanaan upaya peningkatan cakupan kepemilikan akta kematian melalui inovasi pelayanan pencatatan akta kematian yang bernama "Lempeng Gapit".

3. Penelitian lain juga dilakukan oleh Rosidah & Niswah (2018) dalam penelitiannya yang berjudul *Inovasi Pelayanan Salam 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran Dan Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo*. Penelitian ini menjelaskan bahwa masih terdapat berbagai masalah dalam pelayanan akta kematian dan akta kelahiran, diantaranya ditemukan dari faktor eksternal maupun internal. Faktor eksternal diuraikan bahwa masyarakat masih belum melengkapi dokumen persyaratan yang akan digunakan untuk membuat akta, kemudian dari faktor internal adalah dari segi waktu pembuatan akta yang memerlukan waktu cukup lama. Sehubungan dengan permasalahan tersebut Dukcapil Ponorogo meluncurkan sebuah inovasi. Penelitian ini mengkaji tentang inovasi pelayanan Dukcapil dilihat dari lima faktor keberhasilan inovasi menurut Cook, Matthews dan Irwin sedangkan pada penelitian yang akan diteliti mengkaji tentang inovasi pelayanan Dukcapil dilihat dari pelaksanaan inovasi dengan menggunakan teori Inovasi Menurut Rogers (2003) yang terdiri dari 5 dimensi yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati.
4. Penelitian terkait akta kematian juga dilakukan oleh Azhalola Testiana, Kristina Setyowati, Rina Herlina Haryanti (2019) dalam penelitiannya yang berjudul *Preparation of Innovation "Besuk Kiamat" Population and Civil Registration Office Surakarta City*. Penelitian ini menjelaskan bahwa selain meningkatkan kepemilikan sertifikat kematian pemerintah juga semakin menghargai masyarakat agar masyarakat mudah dalam menangani administrasi kepemilikan akta, terutama akta kematian. Inovasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah dapat menunjukkan kepedulian pemerintah kepada orang-orang yang melakukan pembaruan administrasi. Melalui inovasi yang dibuat, diharapkan dapat mendekatkan pemerintah dengan masyarakat, terutama keluarga yang berduka. Penelitian ini mengkaji tentang formulasi inovasi dengan metode penelitian deskriptif kualitatif tentang persiapan inovasi "Besuk Kiamat" di Kota Surakarta sedangkan penelitian yang akan diteliti mengkaji tentang pelaksanaan upaya

peningkatan cakupan kepemilikan akta kematian melalui inovasi pelayanan pencatatan akta kematian yang bernama “Lempeng Gapit”.

5. Dalam penelitian Purwanto & Santoso (2018) yang berjudul *Evaluasi Program Pencatatan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang*. Pada penelitian ini mengkaji tentang evaluasi hasil program pencatatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dan mengetahui penghambat serta pendorong berjalannya program tersebut. Penelitian ini menggunakan teori dari William Dunn yang memiliki lima indikator dalam melakukan kegiatan evaluasi kebijakan yakni efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas. Sedangkan penelitian yang akan diteliti mengkaji tentang pelaksanaan inovasi pelayanan pencatatan akta kematian yang bernama “Lempeng Gapit” dengan menggunakan teori Inovasi Menurut Rogers (2003) yang terdiri dari 5 dimensi yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati.
6. Penelitian mengenai inovasi pelayanan kependudukan juga dilakukan oleh Ian Vickers, *et.al* (2017) dengan judul “*Public Service Innovation and Multiple Institutional logics: The Case of Hybrid Social Enterprise Providers of Health and Wellbeing*” menjelaskan bahwa inovasi penting dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks akan pelayanan publik dan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik. Penelitian ini mengkaji dari bentuk inovasi dalam pelayanan publik. Sedangkan penelitian yang akan diteliti mengkaji tentang pelaksanaan upaya peningkatan kualitas pelayanan kependudukan khususnya pada cakupan kepemilikan akta kematian melalui inovasi pelayanan pencatatan akta kematian yang bernama “Lempeng Gapit”.

Pada beberapa penelitian terdahulu yang melandasi penelitian ini masih terdapat kesenjangan (*research gap*) berupa objek serta permasalahan yang diteliti. Untuk mempermudah dalam mengidentifikasi kesenjangan (*research gap*) dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan, maka dapat disusun tabel matriks penelitian terdahulu sebagai berikut.

Tabel 2. 1 Matriks Penelitian Terdahulu

No.	Judul Penelitian	Penulis dan Tahun Terbit	Isi	Relevansi	
				Persamaan	Perbedaan
1.	Faktor Penghambat Dan Pendukung Pembuatan Akta Kematian (Studi Di Dispendukcapil Kabupaten Malang)	Muhammad Efendi dan Mahathir Muhammad Iqbal. (2017)	Faktor penghambat dan faktor pendukung dalam terealisasi pelayanan jempot bola dalam pembuatan akta kematian. Faktor penghambatnya antara lain; cauaca buruk, manajemen waktu yang kurang maksimal dan konsistensi dari petugas <i>account officer</i> . Kemudian untuk faktor pendukung diantaranya adalah ; petugas <i>account officer</i> yang loyal, dibekali dengan aplikasi SIAK, terjadinya interaksi sosial antara petugas Disdukcapil Malang dengan masyarakat, dan penampilan dari petugas.	Mengkaji pentingnya kepemilikan akta kematian dan rendahnya kesadaran masyarakat menjadi penyebab rendahnya cakupan kepemilikan akta kematian.	Menelaah faktor pendukung dan penghambat strategi Jemput Bola dalam meningkatkan cakupan kepemilikan akta kematian. Sedangkan dalam penelitian yang akan dilakukan peneliti mengkaji tentang pelaksanaan pelayanan akta kematian Lempeng Gapit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun.
2.	Implementasi Program Pencatatan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Nindya Alvina K dan Dyah Lituhayu. (2017)	Menjelaskan bahwa kepemilikan akta kematian itu sangat penting baik bagi individu maupun negara. Namun, rendahnya kesadaran masyarakat dalam melaporkan dan mencatatkan akta kematian menjadi penyebab rendahnya cakupan kepemilikan akta kematian.	Mengkaji tentang cakupan kepemilikan akta kematian. Dan rendahnya kesadaran masyarakat merupakan penyebab rendahnya cakupan kepemilikan akta kematian	Penelitian ini mengkaji tentang upaya peningkatan cakupan kepemilikan akta kematian dengan menghapuskan sanksi administratif berupa pembebasan denda administrasi. Sedangkan dalam penelitian yang akan dilakukan peneliti mengkaji tentang pelaksanaan pelayanan akta kematian Lempeng Gapit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun.

No.	Judul Penelitian	Penulis dan Tahun Terbit	Isi	Relevansi	
				Persamaan	Perbedaan
3.	Inovasi Pelayanan Salam 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo	Toyibatur Rosidah dan Fitrotun Niswah. (2018)	Penelitian ini mengkaji tentang inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dukcapil Ponorogo hal ini dikarenakan adanya tuntutan penduduk terhadap pelayanan publik, maka dari itu Dukcapil harus meluncurkan sebuah inovasi pelayanan guna menciptakan pelayanan yang lebih baik.	Penelitian ini mengkaji tentang inovasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.	Penelitian ini mengkaji tentang inovasipelayanan Dukcapil dilihat dari lima faktor keberhasilan inovasi menurut Cook, Matthews dan Irwin. Sedangkan penelitian yang akan diteliti mengkaji tentang inovasi pelayanan Dukcapil dilihat dari pelaksanaan inovasi dengan menggunakan teori Inovasi Menurut Rogers (2003) yang terdiri dari 5 dimensi yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati.
4.	Preparation of Innovation "Besok Kiamat" Population and Civil Registration Office Surakarta City	Azhalola Testiana, Kristina Setyowati, dan Rina Herlina Haryanti. (2019)	Selain meningkatkan kepemilikan akta kematian pemerintah juga semakin masyarakat dalam menangani administrasi kepemilikan akta, terutama akta kematian. Inovasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah dapat menunjukkan kepedulian pemerintah kepada orang-orang yang melakukan pembaruan administrasi. Melalui Inovasi yang dibuat, diharapkan dapat mendekatkan pemerintah dengan masyarakat, terutama keluarga yang berduka. Penelitian ini mengkaji tentang formulasi inovasi "Besok Kiamat" di Kota Surakarta.	Mengkaji mengenai inovasi cakupan kepemilikan akta kematian.	Penelitian ini mengkaji tentang formulasi inovasi "Besok Kiamat" di Kota Surakarta. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti mengkaji tentang pelaksanaan inovasi Layanan Sehari Mengurus Dokumen Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Petugas Antar Sampai di Tempat (Lempeng Gapit).



No.	Judul Penelitian	Penulis dan Tahun Terbit	Isi	Relevansi	
				Persamaan	Perbedaan
5.	Evaluasi Program Pencatatan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang	Shahnaz Dyah Purwanto dan R. Slamet Santoso (2018)	Pada penelitian ini mengkaji pada evaluasi hasil program pencatatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dan mengetahui penghambat serta pendorong berjalannya program tersebut.	Mengkaji tentang kepemilikan akta kematian.	Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori dari William Dunn yang memiliki lima indikator dalam melakukan kegiatan evaluasi kebijakan. Sedangkan penelitian yang akan diteliti mengkaji tentang pelaksanaan pelayanan akta kematian Lempeng Gapit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun dengan menggunakan teori Inovasi Menurut Rogers (2003)
6.	<i>Public Service Innovation and Multiple Institutional logics: The Case of Hybrid Social Enterprise Providers of Health and Wellbeing</i>	Ian Vickers, et.al. (2017)	Penelitian ini mengkaji tentang inovasi yang penting dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks akan pelayanan publik dan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik.	Mengkaji inovasi yang penting dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik.	Penelitian ini mengkaji dari bentuk inovasi di dalam pelayanan publik. Sedangkan penelitian yang akan diteliti mengkaji tentang pelaksanaan pelayanan akta kematian Lempeng Gapit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun.

## B. Tinjauan Pustaka

### 1. Konsep Dasar Pelayanan Publik

Secara regulasi pelayanan publik diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa :

“Pelayanan publik merupakan kegiatan atau kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraa Pelayanan Publik maka pelayanan publik dapat dikelompokkan ke dalam tiga jenis kelompok, yaitu :

- 1) Kelompok pelayanan administratif, merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi seperti kewarganegaraan, sertifikat, atau penguasaan terhadap suatu barang, dan sebagainya.
- 2) Kelompok pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasikan berbagai bentuk atau jenis barang seperti publik listrik, air bersih dan sebagainya.
- 3) Kelompok pelayanan jasa, adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa seperti pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Kemudian menurut keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan harus meliputi ;

- a) Prosedur Pelayanan, yang dilakukan dalam hal ini antara lain kesederhanaan, yaitu kemudahan dalam memenuhi persyaratan.
- b) Waktu Penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan waktu penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam

memberikan pelayanan yang sesuai dengan lamanya waktu layanan masing-masing.

- c) Biaya Pelayanan, Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian dalam proses pemberian pelayanan, haruslah dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang berlaku.
- d) Produk Layanan, hasil layanan yang diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan.
- e) Sarana dan Prasarana, hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai serta adanya kemudahan dan kenyamanan dalam memperoleh suatu pelayanan.
- f) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan, hal ini berkaitan dengan tanggung jawab petugas pelayanan seperti pengetahuan, kedisiplinan, kesopanan, dalam memberikan pelayanan.

Untuk mencapai kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan itu dituntut dengan kualitas pelayanan yang prima menurut Sinambela dkk. (2011:5) kualitas pelayanan prima tercermin dari :

- a) Transparan, dalam hal ini pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c) Kondisional, merupakan pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d) Partisipatif, adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

*commit to user*



- e) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi.
- f) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Dengan demikian seiring dengan perkembangan zaman, dan aturan-aturan tentang penyelenggaraan pelayanan publik, maka pelayanan publik tentu memerlukan terobosan inovasi teknologi guna optimalisasi pelayanan. Hal ini untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warganegara atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam rangka untuk memenuhi kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan maka pelayanan dituntut dengan kualitas pelayanan yang prima seperti yang dikemukakan oleh Sinambela, dkk.(2011:5) terkait dengan kualitas pelayanan prima yang tercermin dari; transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban. Pelayanan publik yang prima dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang diberikan dengan baik untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat dan memenuhi standar kualitas pelayanan sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

## **2. Inovasi Pelayanan Publik**

Inovasi disektor publik merupakan salah satu terobosan untuk menghadapi tuntutan pelayanan yang prima, transparansi, dan akuntabilitas. Inovasi menurut Rogers yaitu salah satu penulis buku inovasi terkemuka menjelaskan bahwa inovasi adalah sebuah ide, yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya (Rogers, 2003:12). Inovasi pada instansi pemerintahan diciptakan guna optimalisasi pelayanan publik, yaitu dengan cara mengembangkan ide melalui cara-cara baru dan sumber daya baru. Selain itu, inovasi di sektor publik dilaksanakan guna meningkatkan efisiensi dalam arti mempermudah proses pelayanan. Menurut Yogi dalam

LAN (2007:115) inovasi dalam sektor publik diartikan sebagai penerapan upaya membawa ide-ide baru. Hal tersebut dicirikan dengan adanya perubahan langkah yang cukup besar, berlangsung lama. Kemudian, Bartosdalam (Nuryamin, 2016:25) menjelaskan bahwa inovasi yang tepat merupakan suatu perubahan yang mengarah kepada perbaikan pelayanan baik kuantitas maupun kualitas output oleh suatu organisasi.

Suwarno (2008) dalam Putri dan Pambudi (2018:76) berpendapat bahwa lahirnya inovasi pelayanan tidak terlepas dari faktor-faktor yang mempengaruhi lahirnya inovasi pelayanan yaitu lingkungan di dalam organisasi (internal) dan lingkungan eksternal. Faktor internal meliputi visi, misi sumber daya manusia dan lain sebagainya, kemudian faktor eksternal meliputi sosial ekonomi, teknologi dan lain sebagainya. Sedangkan faktor pendukung sebuah inovasi menurut Rogers (2003:13) diantaranya keinginan untuk berubah, adanya kebebasan berekspresi, adanya pembimbing yang berwawasan luas dan kreatif, tersedianya sarana prasarana dan kondisi lingkungan yang baik. Selain faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi, dalam pelaksanaan inovasi, atribut inovasi menurut Rogers (2003:219) dalam pelaksanaannya antara lain sebagai berikut:

a. Keuntungan relatif atau *Relative Advantage*

Dalam hal ini yang dimaksud keuntungan relatif dalam pelaksanaan inovasi adalah sejauh mana inovasi ini dianggap menguntungkan bagi penerima layanan, dan sebuah inovasi baru harus mempunyai keuntungan nilai lebih daripada inovasi sebelumnya. Dalam hal ini inovasi harus selalu ada sebuah nilai baru yang menjadi ciri dan membedakan dari inovasi yang lainnya. Tingkat keuntungan atau manfaat dari suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonomi, atau dari faktor status sosial, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting.

b. Kesesuaian atau *Compability*

Kesesuaian yang dimaksud adalah tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman lalu dan kebutuhan penerima layanan. Dengan demikian maka dengan adanya inovasi baru maka pelayanan sebelumnya

tidak serta merta ditinggalkan begitu saja, karena inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru. Akan tetapi, inovasi yang tidak sesuai dengan nilai atau norma yang diyakini oleh penerima tidak akan diterima secepat inovasi yang sesuai dengan norma yang ada di masyarakat.

c. Kerumitan atau *Complexity*

Kompleksitas merupakan tingkat kesulitan untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima, dalam artian dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Akan tetapi, karena sebuah inovasi baru menjadikan cara pelayanan yang baru dan lebih baik maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah yang penting.

d. Kemungkinan dicoba atau *Triability*

Kemungkinan dicoba dalam hal ini adalah dimana suatu inovasi dapat dicoba atau tidaknya oleh penerima layanan. Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan lebih apabila dibandingkan dengan inovasi yang lama, sehingga sebuah inovasi harus melewati fase diuji coba uji coba guna menguji kualitas dari sebuah inovasi.

e. Kemudahan diamati atau *Observability*

Yang dimaksud kemudahan diamati dalam sebuah inovasi adalah mudah atau tidaknya mengamati hasil dari sebuah inovasi. Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi pelaksanaan dan tentunya menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Inovasi dalam pelayanan publik dapat dikatakan sebagai upaya dalam meningkatkan dan memperbaiki pelayanan publik. Pelayanan publik kini merupakan aspek penting yang menjadi perhatian utama oleh pemerintah. Salah satu permasalahan dalam rangka pembangunan di Indonesia adalah birokrasi yang masih gemuk, lamban, dan belum mampu memberikan pelayanan prima pada masyarakat. Berangkat dari masalah tersebut maka

program percepatan reformasi birokrasi sangatlah diperlukan, yaitu salah satunya melalui inovasi-inovasi baru. Mengingat seiring dengan perkembangan zaman, pelayanan publik tentu memerlukan terobosan inovasi teknologi untuk optimalisasi pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warganegara atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Untuk mengetahui pelaksanaan inovasi pelayanan pencatatan akta kematian pada program “Lempeng Gapit” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun mengacu pada teori Rogers yang membagi 5 atribut pelaksanaan inovasi, mengingat “Lempeng Gapit” memiliki tujuan yaitu mencegah adanya keterlambatan penerbitan akta kematian dan tujuan akhirnya ialah pelayanan pengurusan akta kematian menjadi fleksibel bisa dilakukan dirumah saja tanpa harus pergi ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun. Selain itu tujuan inovasi pelayanan ini meningkatkan kesadaran masyarakat bahwa penting untuk memiliki akta kematian.

Merujuk pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yaitu pada pelayanannya yakni pelayanan stelsel aktif, yang dimaksud dengan pelayanan stelsel aktif yaitu dimana pemerintah diwajibkan aktif melalui pelayanan jemput bola atau pelayanan keliling. Pelayanan yang dulunya penduduk yang diwajibkan untuk aktif kini diubah menjadi pemerintah yang diwajibkan aktif untuk menyelenggarakan pelayanan. Dengan seiring perkembangan zaman pelayanan administrasi kependudukan kini dapat dilakukan secara *daring* hal ini berdasarkan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara *Daring (online)*.

### 3. Pelayanan Administrasi Kependudukan

Setiap negara memiliki kewenangan untuk melakukan perlindungan dan pengakuan kepada warga negaranya sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Sehubungan dengan hal itu maka untuk mengetahui

jumlah dan bagaimana struktur penduduk perlu adanya suatu metode administrasi kependudukan guna memperoleh data kependudukan yang dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Peristiwa Kependudukan meliputi beberapa hal antara lain yaitu peristiwa penting kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, termasuk pengangkatan, pengakuan dan pengesahan anak serta perubahan status kewarganegaraan, perubahan alamat, pindah datang dan peristiwa penting lainnya yang dialami oleh seseorang. Peristiwa tersebut merupakan kejadian yang harus dilaporkan karena membawa implikasi kepada perubahan data identitas atau surat keterangan kependudukan serta membawa dampak pada validitas data kependudukan (Alvina dan Lituhayu, 2017:2).

Menurut Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013, yang dimaksud pencatatan sipil yaitu pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana. Adapun pelayanan dokumen hasil pencatatan sipil sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil Di Daerah Pasal 6 huruf b di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil, meliputi ; laporan kelahiran, laporan lahir mati, laporan kematian, laporan perkawinan, laporan pembatalan perkawinan, laporan perceraian, laporan pembatalan perceraian, laporan pengangkatan anak, laporan pengakuan anak, laporan pengesahan anak, laporan perubahan nama, laporan perubahan kewarganegaraan, laporan pelepasan kewarganegaraan, laporan pembetulan akta pencatatan sipil dan laporan peristiwa penting lainnya. Pelayanan dokumen hasil pencatatan sipil tersebut sebagaimana terdapat dalam Pasal 8 ayat 3 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil.

Dalam rangka mendapat kepastian kedudukan status hukum seseorang maka perlu adanya bukti-bukti autentik sehingga dapat dijadikan pedoman untuk membuktikan kedudukan hukum seseorang. Adapun bukti-



buktiautentik yang dapat digunakan untuk mendukung kepastian tentang kedudukan seseorang itu ialah adanya akta yang dikeluarkan oleh suatu lembaga yang berwenang untuk mengeluarkan akta-akta mengenai kedudukan hukum seseorang.

Kutipan Akta Pencatatan Sipil berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 pasal 68 terdiri atas kutipan akta: kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak. Dengan demikian maka sebuah akta merupakan dokumen penting yang wajib dimiliki oleh seseorang karena merupakan wujud pengakuan negara mengenai status individu selain itu akta juga merupakan bukti autentik sehingga dapat dijadikan pedoman untuk membuktikan kedudukan hukum seseorang. Bagi negara akta juga penting sebagai data statistik negara.

#### **4. Pelayanan Pencatatan Akta Kematian**

Pelayanan pencatatan akta kematian merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan pencatatan terhadap suatu peristiwa kematian sesuai dengan peraturan peundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk. Pelayanan pencatatan akta kematian merupakan kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) yang berhubungan dengan membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan masyarakat atas akta catatan sipil hasil pencatatan terhadap suatu peristiwa kematian seseorang.

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 44 ayat (1) disebutkan bahwa setiap kematian wajib dilaporkan oleh ketua RT atau nama lainnya di domisili Penduduk kepada Instansi Pelaksana setempat paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal kematian. Adapun ketentuan dalam pencatatan akta kematian sebagai berikut:

- a. Setiap kematian wajib dilaporkan oleh instansi terkait berdasarkan visum Rumah Sakit/Puskesmas dengan mencantumkan diagnosa pada Dinas.
- b. Setiap kematian wajib dicatatkan oleh (orang tua/ suami/ istri/ anak atau kuasanya/Ketua RT) kepada Dinas selambat-lambatnya 30 (tiga puluh)

hari sejak tanggal kematian dengan melampirkan persyaratan pencatatan kematian sebagai berikut:

- 1) Formulir surat keterangan kematian diketahui lurah.
- 2) Formulir pelaporan kematian.
- 3) Pengantar RT/RW permohonan membuat akta kematian asli atau fotokopi dilegalisir.
- 4) Surat keterangan kematian dari kelurahan asli atau fotokopi dilegalisir.
- 5) Surat kematian dari dokter atau paramedis asli atau fotokopi dilegalisir.
- 6) Fotokopi identitas kependudukan (KK dan KTP)
- 7) Fotokopi yang dilegalisir surat nikah/akta perkawinan apabila yang meninggal sudah menikah.
- 8) Fotokopi KTP pelapor dan fotokopi KTP 2 (dua) orang saksi.
- 9) Bagi yang belum menikah lampirkan fotokopi yang dilegalisir akta kelahiran dari yang meninggal.
- 10) Surat kuasa bermaterai cukup bagi yang menguasakan.

c. Setiap kematian penduduk yang terjadi di luar Indonesia, wajib dilaporkan selambat-lambatnya 30 hari setelah kembali ke Indonesia dengan melampirkan:

- 1) Sertifikat kematian dari negara dimana kematian terjadi
- 2) Passport
- 3) Akta kelahiran dan akta perkawinan orangtua dan atau suami/istri. Akte kelahiran anak.
- 4) Surat pengantar dari kelurahan
- 5) KTP dan KK orang tua/suami/istri/anak
- 6) KTP 2 (dua) orang saksi yang dilegalisir atau menunjukkan aslinya.

Ketentuan dalam pencatatan akta kematian menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 44 sangat penting mengingat pencatatan kematian memberikan kepastian hukum atas meninggalnya seseorang

kepada pihak yang mempunyai garis keturunan atau hubungan darah yang diwujudkan melalui dokumen pencatatan kematian, sebagai bukti pengakuan negara atas meninggalnya seseorang, selain itu merupakan sumber data statistik yang akurat.

Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri membagi dua bentuk pelayanan pencatatan akta kematian yaitu:

a. Pelayanan pencatatan akta kematian reguler/statis

Adalah pelayanan pencatatan akta kematian dengan cara keluarga atau ahli waris mendatangi langsung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa persyaratan pengurusan akta kematian.

b. Pelayanan pencatatan akta kematian jemput bola/keliling

Adalah pelayanan pencatatan akta kematian dengan cara pihak Dispendukcapil mendatangi warga baik di tingkat kecamatan maupun kelurahan dengan layanan mobil keliling administrasi kependudukan.

Pada penelitian ini, peneliti meneliti bentuk pelayanan pencatatan akta kematian jemput bola sesuai dengan amanat dari Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yaitu pelayanan administrasi kependudukan yang semula diwajibkan aktif adalah penduduk diubah menjadi pelayanan dengan stelsel aktif dimana pemerintah diwajibkan aktif melalui pelayanan jemput bola atau pelayanan keliling.

## **5. Pelayanan Pencatatan Akta Kematian Layanan Sehari Mengurus Dokumen Kependudukan dan Catatan Sipil Petugas Antar Sampai di Tempat “Lempeng Gapit”**

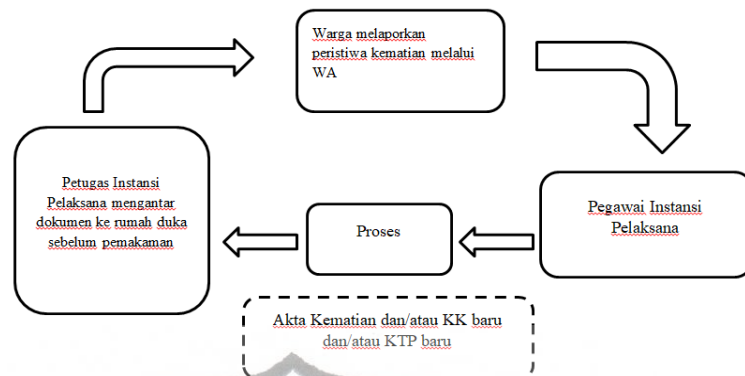
Banyaknya jumlah penduduk apabila data kependudukannya tidak dikelola dengan baik maka akan terjadi tumpang tindih jumlah penduduk yang menyebabkan kekacauan pada sistem jumlah kependudukan nasional. Salah satu cara untuk mengelola data kependudukan dengan baik adalah pencatatan dan atau penerbitan akta yang merupakan bukti autentik dari pengakuan warga negara. Sehubungan dengan hal tersebut di Kota Madiun

masih terdapat permasalahan terkait cakupan kepemilikan akta kematian. Akta merupakan dokumen kependudukan yang sangat penting dan bersifat wajib dimiliki oleh semua penduduk di Indonesia, karena akta merupakan bukti autentik terkait pengakuan negara atas status seseorang. Hal ini telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pasal 44 ayat (1).

Dalam rangka meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan khususnya pencatatan akta kematian yang kini sejalan dengan tuntutan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, untuk itu maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun telah melahirkan sebuah inovasi yang bernama “Lempeng Gapit”. Inovasi ini menjadi salah satu faktor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun mendapat penghargaan dari Kemendagri pada tahun 2018. Inovasi ini telah diatur dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Madiun Nomor: 470/103/401.105/2019 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Madiun. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara *daring*.

Inovasi “Lempeng Gapit” merupakan akronim dari “Pelayanan Sehari Mengurus Dokumen Kependudukan dan Catatan Sipil Petugas Antar Sampai Di Tempat”. “Lempeng Gapit” merupakan layanan *3 in 1* administrasi kependudukan dalam kasus kematian yakni penerbitan Akta Kematian, perubahan Kartu Tanda Penduduk, dan perubahan Kartu Keluarga. Menariknya layanan ini dilakukan hanya melalui pesan singkat *Whatsapp* yang dikirimkan oleh pelapor peristiwa kematian baik dari Ketua RT dan atau keluarga ahli waris kepada nomor kontak pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun kemudian Petugas Instansi Pelaksana mengantarkan dokumen yang sudah diterbitkan ke rumah duka sebelum jenazah dimakamkan seperti pada gambar berikut:

*commit to user*



*Sumber: Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Madiun Nomor: 470/103/401.105/2019.*

**Gambar 2.1 Alur Pelayanan Akta Kematian Melalui “Lempeng Gapit”**

### C. Kerangka Berpikir

Pemerintah pusat telah menyampaikan bahwa pelayanan publik merupakan aspek penting yang harus diperhatikan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, sebagaimana yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam hal ini pemerintah selain memperhatikan pelayanan, pemerintah juga dituntut untuk terus melakukan terobosan baru mengenai pelayanan kepada masyarakat sebagai upaya meraih pelayanan yang prima, namun dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah juga tidak terlepas dari masalah yang muncul.

Di Kota Madiun sendiri masih memiliki kendala terkait pelayanan administrasi kependudukan dalam hal ini khususnya permasalahan dalam peningkatan cakupan kepemilikan akta kematian. Faktanya, masih terdapat masyarakat yang kurang paham dan sadar terkait pentingnya memiliki akta kematian, sehingga mengakibatkan terlambatnya penerbitan akta kematian. Padahal kepemilikan akta kematian sangat penting baik bagi individu maupun bagi negara. Selain untuk kepengurusan administrasi yang dilakukan oleh ahli waris, bagi pemerintah akta kematian juga memiliki peran yang sangat penting yaitu sebagai data statistik

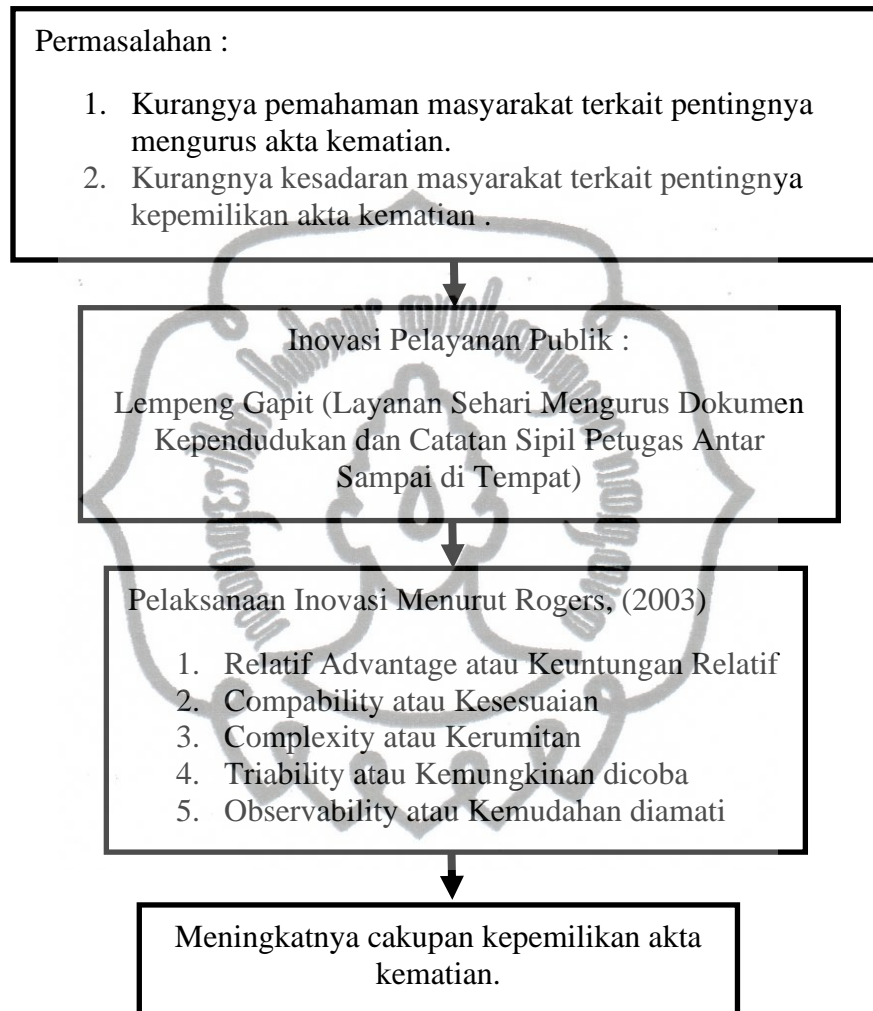


negara untuk memantau penyebab kematian, angka harapan hidup, serta penetapan kebijakan pembangunan lainnya. Hal ini telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pasal 44 ayat (1) yang berisi bahwa setiap kematian wajib dilaporkan paling lambat setelah 30 hari sejak tanggal kematian.

Dalam rangka memaksimalkan pelayanan terkait pengurusan akta kematian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun telah melahirkan sebuah inovasi pada tahun 2017 lalu yaitu pelayanan “Lempeng Gapit” (Pelayanan Sehari Mengurus Dokumen Kependudukan dan Catatan Sipil Petugas Antar Sampai Di Tempat). Pelayanan “Lempeng Gapit” ini merupakan pelayanan *3 in 1* administrasi kependudukan dalam kasus kematian yakni dalam satu kali pelayanan ini masyarakat sudah mendapatkan 3 dokumen sekaligus diantaranya adalah akta kematian, KTP (Kartu Tanda Penduduk) baru bagi suami/istri yang ditinggalkan dan KK (Kartu Keluarga) baru. Inovasi pelayanan ini telah diatur dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Madiun Nomor: 470/103/401.105/2019 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Madiun.

Berdasarkan uraian diatas, pada penelitian ini menggunakan Teori Rogers dalam menilai pelaksanaan inovasi “Lempeng Gapit”, mengingat “Lempeng Gapit” memiliki tujuan yaitu meningkatkan kepemilikan akta kematian. Untuk lebih jelasnya peneliti membuat alur gambar berupa bagan kerangka pikir dalam menjelaskan mengenai inovasi “Lempeng Gapit” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun. Berikut adalah gambar kerangka pikir penelitian.

### Kerangka Berpikir



**Gambar 2.2 Kerangka Berpikir**