

## **Analisis Penerapan Program Inovasi Pada Disdukcapil Kota Magelang Tahun 2020**

**Yoshandi Rendra Prastya<sup>1)</sup>, Suci Nasehati Sunaningsih<sup>2)</sup>**

Fakultas Ekonomi Universitas Tidar  
[ypr.fame@gmail.com](mailto:ypr.fame@gmail.com)<sup>1)</sup>, [sucinasehati@untidar.ac.id](mailto:sucinasehati@untidar.ac.id)<sup>2)</sup>

### **ABSTRAK**

Pelayanan publik muncul dengan berbagai ragam bentuk pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui penerapan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang. Dengan adanya pelayanan publik melalui program inovasi yang dijalankan diharapkan meningkatkan capaian dalam distribusi akta kematian dan juga akta kelahiran. Jenis penelitian adalah kualitatif dengan menggambarkan bentuk penerapan inovasi pelayanan publik SI SAKTI dan SI BULAN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang. Tipe penelitian adalah studi kasus. Dalam pengumpulan data digunakan teknik wawancara dan observasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menggambarkan penerapan inovasi pelayanan publik berupa SI SAKTI (aksi siap antar akta kematian) dan SI BULAN (aksi ibu pulang bawa akta kelahiran) menunjukkan hasil yang positif dalam pendistribusian akta kematian dan akta kelahiran pada Disdukcapil Kota Magelang, selain itu informasi tentang sosialisasi inovasi yang telah disampaikan melalui website dan pihak kelurahan dalam kepemilikan data diri seperti kepemilikan Akta kematian dan Akta kelahiran. Kepemilikan data diri tersebut mengalami peningkatan dari bulan sebelumnya setelah diberlakukan inovasi ini.

**Kata Kunci:** Inovasi, Pelayanan Public, Akta Kelahiran, Akta Kematian.

### **ABSTRACT**

*Public services come with a variety of forms of services provided. The purpose of the research is to find out the implementation of public service innovation in the Civil Population and Recording Office of Magelang. With the public service through the innovation program carried out is expected to increase the achievement in the distribution of death certificates as well as birth certificates. This type of research is qualitative by describing the implementation of SI SAKTI and SI BULAN public service innovations in the Civil Population and Recording Office of Magelang. This type of research is a case study. In data collection used interview and observation techniques. Data analysis techniques use data reduction, data feed and conclusion drawing. The results of the study describing the implementation of public service innovations in the form of SI SAKTI (ready deliver death certificates) and SI BULAN (mother action home carrying birth certificate) showed positive results in the distribution of death certificates and birth certificates according to the Disdukcapil Magelang city, in addition to socialization information about innovations that have been conveyed through the website and the village in the ownership of personal data such as ownership of death certificate and birth certificate. Ownership of personal data increased from the previous month after this innovation was implemented.*

**Keywords:** Innovation, Public Services, Birth Certificate, Death Certificate.

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik muncul dengan berbagai ragam bentuk pelayanan yang diberikan. Tujuan dari adanya pelayanan adalah untuk memberikan sebuah jasa melalui layanan secara baik atas kebutuhan masyarakat seperti pada pelayanan dalam administrasi publik. Pelayanan administrasi kependudukan menjadikan salah satu pelayanan yang memberikan sebuah kewajiban untuk membuat dan melayani masyarakat dengan menciptakan identitas kewarganegaraan.

Landasan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan telah diatur didalam (Pemerintah Republik Indonesia 2006) dan kemudian direvisi dalam Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan memiliki beragam pelayanan berkaitan dengan kepemilikan data diri warga negara selama masyarakat lahir hingga masyarakat meninggal dunia.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan kegiatan pelayanan kompleks mencakup penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan juga sektor pembangunan lainnya. (Suganda, Sutrisno, and Wardana 2013).

Menurut (UU Nomor 25 Tahun 2009) tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang/jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sebagai pelayanan publik dengan memegang sebuah prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, integritas, netralitas, efektifitas, efisiensi, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. (Krishardianto, TH, and Subarno 2012).

Sebuah Inovasi merupakan sebuah pembaharuan ide yang dimiliki seseorang dalam menjalankan, menciptakan, dan memperbaiki sebuah produk maupun jasa dengan sebuah nilai atau manfaat secara ekonomi dan sosial. Menurut Evert M. Rogers (Suwarno and Lan 2008) menjelaskan bahwa inovasi merupakan sebuah ide, gagasan, ojek, dan praktik yang dilandasi dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau pun kelompok tertentu untuk diaplikasikan atau pun diadopsi. Sedangkan menurut (Urabe, Child, and Kagono 1989) dalam bukunya yang berjudul *Innovation and Management: International Comparisons*, menyebutkan inovasi merupakan setiap kegiatan yang tidak bisa dihasilkan dengan satu kali pukul, melainkan suatu proses yang panjang dan kumulatif, meliputi banyak proses pengambilan keputusan, mulai dari penemuan gagasan hingga ke implementasi nya di pasar.

Didalam sektor publik inovasi berguna sebagai salah satu pembaharuan sistem atau menciptakan sistem baru dengan memberikan nilai manfaat secara sosial kepada masyarakat. Adapun aplikasi yang telah disosialisasikan pada bulan Desember 2019 dengan kelurahan untuk membantu tujuan meningkatkan capaian kepemilikan Kutipan Akta Kematian. Sebab sejauh ini masih tergolong rendah dibandingkan dokumen lainnya. Menurut data yang

dimiliki Disdukcapil Kota Magelang, capaian Kutipan Akta Kematian tercatat 93,51% atau sekitar 7.495 jiwa, Disdukcapil Kota Magelang. (Disdukcapil Kota Magelang, 2020).

Melalui situs resmi LKJIP dan Perjanjian Kinerja pada tabel 1 Disdukcapil Kota Magelang tahun 2019, inovasi ini menjadi opsi dimana Disdukcapil memperkenalkan sebuah langkah agar masyarakat lebih berperan aktif dalam mengakses situs di layanan Disdukcapil Kota Magelang guna mendata masyarakat yang keluarganya telah meninggal dunia. Selain itu juga agar dapat dicetak data diri baru baik status yang tertera dalam KTP Elektronik maupun Kartu Keluarga dari yang bersangkutan. Pelayanan ini, dari ketujuh indikator kinerja utama sasaran realisasinya mencapai target bahkan ada beberapa IKU yang capaiannya diatas 100%.

Capaian kinerja yang tertinggi atau diatas 100% berturut-turut adalah persentase kepemilikan akta kematian terhadap laporan kematian sebesar 124,68%, cakupan kepemilikan penduduk terhadap KIA capaiannya sebesar 100,91%, Hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan adminduk sebesar 111,009%, Persentase pelayanan tepat waktu sebesar 105,26% kepemilikan akta kelahiran per 1.000 penduduk capaiannya sebesar 101,20%, Cakupan kepemilikan penduduk terhadap KK sebesar 100% dan terakhir cakupan kepemilikan penduduk terhadap KTP-el sebesar 99,76%. Langkah kepala instansi untuk memunculkan program inovasi dengan harapan dapat menambahkan dalam pelaporan atau pembuatan akta kematian dan juga akta kelahiran, dimana sejauh ini masih tergolong rendah dibandingkan capaian dari distribusi dokumen lainnya. (Magelang, 2020)

**Tabel 1.** Perjanjian Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang Tahun 2019

No.	Sasaran / Strategi	Indikator Kinerja	Satuan	Target
<b>Misi 1 :</b> “meningkatkan sumber daya manusia aparatur yang berkualitas dan profesional dengan mengoptimalkan kemajuan teknologi sebagai dasar terciptanya pemerintahan daerah yang bersih serta tanggap terhadap pemenuhan aspirasi masyarakat, mampu meningkatkan dan mengelola potensi daerah dalam rangka efektifitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat didukung partisipasi masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat”				
1.	Meningkatkan Kualitas Pelayanan Penerbitan KTP-el, KK dan Akta Pencatatan Sipil serta rencana pelayanan pemanfaatan NIK, KTP Elektronik dan Data Kependudukan kepada Lembaga Pengguna di Kabupaten/Kot a.	a. Cakupan Kepemilikan Penduduk Terhadap KTP-el	%	97
		b. Cakupan Kepemilikan Penduduk Terhadap KIA	%	85
		c. Cakupan Kepemilikan Penduduk Terhadap KK	%	100
		d. Kepemilikan Akta Kelahiran Per 1000 Penduduk Usia : 0- 18 tahun	%	97
		e. Persentase Pelayanan	%	95

	Adminduk yang Tepat Waktu		
	f. Persentase Kepemilikan Akta Kematian Terhadap Laporan Kematian di Kota Magelang	%	75
	g. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Adminduk	%	0
2.	Meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib dan tidak diskriminatif.		
3.	Memberikan perlindungan kepada seluruh warga negara melalui pelayanan administrasi kependudukan secara komprehensif.		
4.	Memberikan pelayanan kependudukan secara sistematis, terukur dan berkesinambungan berdasarkan pendekatan suatu system.		

Sumber : Data diolah, 2020.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui inovasi pelayanan publik berupa program SI SAKTI (Aksi Siap Antar Akta Kematian) dan SI BULAN (Aksi Ibu Pulang Bawa Akta Kelahiran) sebagai sebuah langkah layanan yang diluncurkan awal Januari 2020. Menurut (Andersson and Karlsson 2006) dalam penelitian *Regional innovation systems in small and medium-sized regions* menyampaikan bahwa produk berkelanjutan dan inovasi proses adalah prasyarat untuk berkelanjutan pertumbuhan negara dan wilayah. Bagaimana inovasi tersebut diciptakan. Oleh karena itu, proses inovasi yang berhasil dapat dimulai sangatlah penting pertanyaan. Inovasi bertujuan untuk merevitalisasi administrasi publik, membuatnya lebih pro aktif, efisien, akuntabel dan lebih berorientasi pada pelayanan.

Kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (output) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu, sedangkan kinerja (performance) dalam arti yang sederhana adalah prestasi kerja” (Wasistiono, Indrayani, and Pitono 2002). Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkatan pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program kebijakn dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi dari suatu organisasi menurut Lembaga Administrasi Negara dalam (Bisri and Asmoro 2019). Dari beberapa pendapat tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja adalah kemampuan seseorang atau kelompok dalam melaksanakan tugas-tugas atau kegiatan yang ada di dalam suatu organisasi sebagai wujud upaya pencapaian visi, misi, tujuan, sasaran organisasi.

Konsep *good governance* muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintah yang memiliki sebuah kewajiban untuk penyelenggara urusan publik. Pelayanan publik menjadikan tolak ukur menjadi tolak ukur kinerja pemerintah melalui birokrasi. Perbaikan kinerja pelayanan publik menjadi motor utama dan dianggap penting oleh semua actor dari unsur *good governance*. Menurut (Siti Maryam 2016) pada jurnal Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik menjelaskan Ada tiga alasan penting yang melatarbelakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik *good governance* di Indonesia. Pertama, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh stakeholders, yaitu pemerintah, warga, dan sektor usaha. Kedua. Pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur *governance* melakukan interaksi yang sangat intensif. Ketiga, nilai-

nilai yang selama ini mencirikan praktik good governance diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik.

Kajian inovasi selama ini menunjukkan bahwa proses inovasi juga tidak sesederhana seperti menerjemahkannya dengan membawa kebaruan saja, namun justru lebih kompleks dari hal tersebut karena melibatkan banyak aspek terutama di sektor publik. (Munksgaard et al. 2012) menunjukkan pada jurnal *Open Innovation in Public-Private Partnerships?* bahwa "*Successful innovation is the creation and implementation of new process, products, services, and methods of delivery which result in significant improvements in outcomes efficiency, effectiveness or quality.*" Inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil.

Apa yang ditunjukkan oleh (Munksgaard et al. 2012) tersebut membuktikan bahwa inovasi telah berkembang jauh dari pemahaman awal yang hanya mencakup inovasi dalam hal produk (products dan services) dan proses semata. Menurut (Miles 2009) terdapat tipologi inovasi sektor publik. Inovasi di sektor publik dapat dibagi menjadi beberapa jenis: 1). Inovasi produk pelayanan, 2). Inovasi proses pelayanan, 3). Inovasi metode pelayanan, 4). Inovasi kebijakan, 5). Inovasi sistem. Inovasi dapat diberi label dengan cara-cara berikut: 1). Inovasi inkremental—inovasi radikal (menunjukkan tingkat kebaruan, dalam industri sebagian besar inovasi dapat dianggap perbaikan inkremental dari produk yang sudah ada, proses atau layanan), 2). Inovasi top-down—inovasi bottom-up (menunjukkan siapa yang telah memulai proses yang mengarah pada perubahan perilaku, "atas" – yang berarti manajemen atau organisasi atau institusi yang lebih tinggi hierarki - atau "bagian bawah" - yang berarti "pekerja di lantai pabrik", dalam hal ini pegawai negeri, PNS dan pembuat kebijakan tingkat menengah), 3). Inovasi yang dipimpin kebutuhan dan inovasi yang dipimpin efisiensi (menunjukkan apakah proses inovasi telah dimulai untuk menyelesaikan masalah atau untuk membuat produk, layanan, atau prosedur yang sudah ada lebih efisien).

Berdasarkan Pedoman Umum inovasi pada administrasi negara menurut (Anggara 2014) inovasi memiliki kriteria sebagai berikut : 1). Adanya Kebaruan, 2). Memiliki Kemanfaatan, 3). Memberikan Solusi, 4). Keberlanjutan, 5). Dapat direplikasikan, dan 6). Kompatibilitas. Kemudian inovasi menjadi salah satu strategi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Melalui komitmen pemerintah Indonesia, kemudian mendorong berbagai sektor untuk melaksanakan reformasi dalam birokrasi publik.

Inovasi yang dielaborasi mendalam (Miles 2009) menjelaskan bahwa karakteristik inovasi pada sektor publik relative berbeda dengan inovasi yang dijalankan pada sektor bisnis. Dijelaskan sebagai berikut : 1). Prinsip peorganisasian dengan inovasi sektor publik mengacu pada penegakan kebijakan publik. 2). Struktur organisasi dan sistem organisasi pada sektor publik yang kompleks, maka inovasi harus disesuaikan dengan situasi kompleks tersebut. 3). Ukuran kinerja pada inovasi sektor publik memiliki indikator dan target kinerja yang banyak. Dengan berinovasi memiliki keuntungan yaitu sangat sulit diukur. 4). Isu manajemen pada inovasi sektor publik menempatkan manajer pada situasi tekanan politik. Inovasi memerlukan persetujuan politik. 5). Hubungan dengan end-users pada sektor publik yaitu masyarakat atau warga negara sebagai end-users. Inovasi biasanya tidak didorong oleh faktor end-users. 6).

Rantai suplay pada inovasi sektor publik lebih kepada menentukan standar. 7). SDM pada inovasi sektor publik memiliki motif idealis. Inovasi kadang dilihat sebagai ancaman, kadang juga sebagai diadopsi perbaikan pelayanan pelayanan publik. 8). Sumber pengetahuan pada sektor publik sangat banyak namun relative kaku. Jenis inovasi di beberapa bagian berbeda. 9). Horizon waktu pada sektor publik kebanyakan Long-term. Kesulitan dalam mengetahui konsekuensi dari sebuah inovasi.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang. Pemilihan objek penelitian ini dengan pertimbangan lokasi berada di Magelang, karena penulis tinggal di Magelang sehingga dapat memanfaatkan lokasi sekitar dan waktu yang dimanfaatkan secara efisien. Waktu yang digunakan dalam peneletian ini menggunakan waktu magang selama 1 bulan dari tanggal 13 Januari 2020 sampai dengan 13 Februari 2020. Penulis melakukan pengumpulan data dengan cara pengamatan dan melakukan wawancara terhadap pegawai dan staff, pengamatan dilakukan lewat website, buku dan sumber-sumber lain yang relevan dengan data yang dibutuhkan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut (Suwendra 2018), pada penelitian kualitatif maka ada tiga hal pokok yang terkandung di dalamnya, antara lain: Respon awal, yang meliputi: (1) ada kepekaan terhadap masalah yang muncul dalam lingkungan yang bersifat alamiah, (2) ingin menelaah secara lebih mendalam dalam arti menelitinya, dan (3) ingin menangkap makna di balik fenomena (peristiwa, persepsi, sikap, pemikiran, aktivitas sosial, dan pemikiran) dalam konteks sosial. Sedangkan menurut (Sugiyono 2008) merupakan metode analisis yang berlandaskan pada filsafat post positivism, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana penelitian adalah sebagai instrument kunci. Hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Metode penelitian ini sering digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah yakni okyek yang berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti, dan kehadiran peneliti tidak dipengaruhi oleh dinamika obyek tersebut dimana peneliti adalah instrument kunci.

Dalam kebutuhan pengumpulan data, peneliti melakukan pengumpulan data primer yaitu data empiris yang diperoleh dari informan berdasarkan hasil wawancara. Informan berdasarkan hasil wawancara pada penelitian ini adalah Kepala Bidang Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang, Kasubag Perencanaan dan Keuangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang, Kepala Bidang Pendataan dan Informasi Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang, masyarakat/penduduk yang sedang mengurus e-KTP.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Inovasi pada pelayanan publik merupakan sebuah solusi atas permasalahan dalam publik yang berasal melalui gagasan pemikiran yang kreatif dengan tujuan untuk memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Penerapan inovasi pelayanan publik berupa program pelayanan inovasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang terdiri dari SI SAKTI (Aksi Siap Antar Akta Kematian) sebagai sebuah langkah dalam mempercepat penerbitan kutipan akta kematian dan mendistribusikan kepada pihak keluarga sebelum jenazah dikebumikan.

Pelayanan ini juga sebagai harapan dalam pencapaian target yang diinginkan yaitu meningkatkan kepemilikan akta kematian sesuai dengan rencana kerja Disdukcapil Kota Magelang yang bekerjasama dengan pihak kelurahan. Selain penerapan program SI SAKTI, inovasi yang dijalankan oleh Disdukcapil Kota Magelang dengan meluncurkan program SI BULAN (Aksi Ibu Pulang Bawa Akta Kelahiran). Program inovasi ini merupakan sebuah program yang dijalankan dengan melakukan kerjasama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang dengan rumah sakit yang berada dikawasan Kota Magelang. Mekanisme pelayanan ini dilakukan dengan jemput bola, dimana ketika keluarga usai kelahiran buah hati akan di sempurnakan dengan diberikannya Akta Kelahiran.

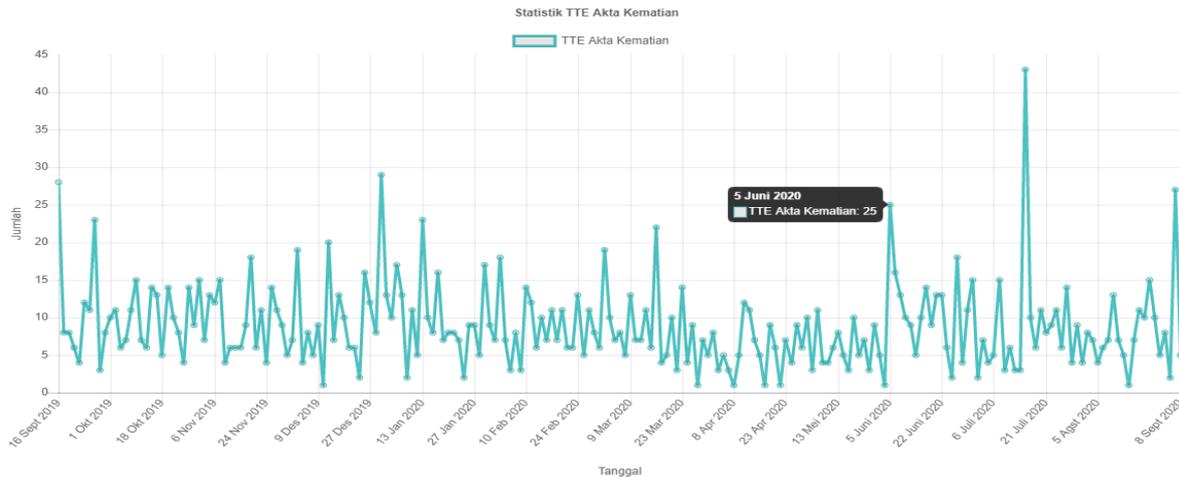
Dalam penerapan keberlangsungan berjalannya inovasi tersebut dilakukan sesuai pembagian tugas seperti pada pendistribusian Akta Kematian beserta Akta Kelahiran yang didistribusikan langsung oleh staff yang ditunjuk oleh kepala bagian pelayanan pencatatan sipil untuk mengantarkan akta tersebut sesuai dengan alamat yang ditujukan. Pada pengiriman Akta Kematian akan dilampirkan juga KK baru dengan penambahan nama anggota keluarga dan E-KTP baru dengan perubahan status sedangkan untuk Akta Kelahiran akan dilampirkan KIA (Kartu Identitas Anak) beserta KK baru dengan perubahan nama anggota baru didalam keluarga.

Melalui program inovasi Disdukcapil Kota Magelang memberikan respon yang baik oleh masyarakat, dengan adanya respon tersebut secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi, visi serta tujuannya khususnya dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat. Dengan memunculkan respon dari masyarakat yang baik maka mendorong kinerja organisasi yang dapat sebagai motivasi dalam terus memberikan pelayanan yang lebih baik dan selalu memberikan nilai manfaat secara berkelanjutan seperti dengan penerapan program inovasi yang menjawab permasalahan kepemilikan akta kelahiran dan akta kematian.

Menurut informasi yang disampaikan oleh kepala instansi Disdukcapil Kota Magelang yang ditarget pada tahun 2020 bahwa distribusi akta kematian dan akta kelahiran dapat didistribusikan lebih dari 1000 akta. Menurut data yang dimiliki pelayanan Disdukcapil Kota Magelang pada tanggal 19 November 2020 telah didistribusikan akta kematian sebesar 1.204 akta kematian yang sebelumnya pada tahun 2019 selama satu periode waktu berjalan hanya dapat mendistribusikan akta kematian sebesar 546 akta kematian yang dapat didistribusikan. Sedangkan pada pendistribusian akta kelahiran pada 2019 hanya dapat didistribusikan sebesar 796 akta kelahiran dan mengalami peningkatan pendistribusian akta kelahiran pada tahun 2020 pada semua bulan hingga pada tanggal update data terbaru 19 November 2020 dengan jumlah distribusi akta kelahiran hingga 1.553 akta kelahiran.

Dengan diberlakukan kedua inovasi ini, diharapkan bahwa Disdukcapil Kota Magelang dapat lebih dekat terhadap masyarakat melalui program antar akta kematian dan juga antar akta kelahiran. Selain itu juga lebih memudahkan kepada masyarakat dalam kepengurusan data diri seseorang berupa akta kematian dan akta kelahiran. Dimana dengan mekanisme online untuk SI SAKTI dengan bantuan kelurahan sekitar dan juga mekanisme online beserta bantuan dari pihak rumah sakit untuk mekanisme SI BULAN. Diharapkan akan meningkatkan capaian kepemilikan kutipan akta kematian yang masih rendah dibandingkan dengan dokumen lainnya.

Grafik 1 Statistik TTE Akta Kematian



Sumber : Data pelayanan disdukcapil kota Magelang tahun 2020

Dapat dilihat melalui data statistik penerbitan akta kematian diatas. Menggambarkan bahwa, dengan adanya pandemi covid-19 maka angka kematian terbesar ada pada tanggal 15 Juli 2020 dengan tingkat pengajuan akta kematian sebesar 43 orang. Dengan peningkatan angka kematian yang tinggi maka diharapkan agar pelayanan publik khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat secara sigap melayani masyarakat dalam kaitannya mengeluarkan akta kematian demi kebutuhan pendataan masyarakat.

Dalam tipologi inovasi sektor publik Disdukcapil Kota Magelang merupakan bentuk inovasi produk pelayanan yang dinamakan SI SAKTI (Siap Antar Akta Kematian) dan SI BULAN (Ibu Pulang Membawa Akta Kelahiran). Melalui inovasi produk pelayanan tersebut yang dikeluarkan oleh kepala instansi Disdukcapil Kota Magelang sebagai langkah distribusi akta dalam rangka menyadarkan masyarakat pentingnya kepemilikan akta kelahiran dan akta kematian. Jenis lain yang kini juga berkembang adalah inovasi dalam interaksi system yang mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan (*changes in governance*).

Dengan program inovasi yang dikeluarkan oleh Disdukcapil Kota Magelang merupakan inovasi transformatif karena merupakan perubahan dalam upaya peningkatan distribusi akta kelahiran dan akta kematian karena dalam capaian distribusinya dokumen pelayanan dalam kinerja masih rendah. Inovasi ini membutuhkan waktu yang lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan diperlukan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya, dan organisasi. Inovasi ini sejalan dengan perubahan menuju organisasi pembelajaran dari konsep Senge dan pengembangan *core capability* menurut (Borton 2014) yang merupakan dua contoh upaya menuju inovasi transformatif.

Dalam konsep yang berbeda, inovasi juga dapat dibedakan dalam dua kategori yakni *sustaining innovation* dan *discontinues (disruptive) innovation* (Christensen and Lægreid 2001). *Sustaining innovation* (inovasi terusan) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan system yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada. Sementara itu *discontinues innovation* (inovasi terputus) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasar pada kondisi yang sudah ada sebelumnya. Inovasi jenis kedua ini membawa pelayanan atau produk yang berbeda, pengguna layanan yang berbeda, dan bahkan membutuhkan sumber dayayang berbeda pula.

Dalam kategori inovasi yang dijalankan Disdukcapil Kota Magelang merupakan jenis inovasi *sustaining innovation* atau inovasi terusan dari inovasi yang telah ada. Pada tahun 2017 terdapat inovasi Sistem Informasi Manajemen Kelurahan (Simkel) yang merupakan inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan akta kematian dengan prinsip stetsel aktif yang melibatkan petugas kelurahan. Dengan dikeluarkan Inovasi SI SAKTI dan SI BULAN merupakan inovasi perubahan baru namun masih berdasarkan pada produk yang sudah ada yaitu SIMKEL.

Dalam penerapan inovasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Magelang, dalam pemberlakuan inovasi masih mempertahankan pada program inovasi yang sudah ada seperti SI JEMPOLAN (Aksi Jemput Bola) sebagai langkah dari Disdukcapil Kota Magelang dengan lebih dekat melalui terjun langsung ke kawasan kelurahan untuk memudahkan masyarakat mengurus dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pencacatan sipil. Inovasi ini telah diterapkan pada tahun-tahun sebelumnya dan juga ada penerapan sistem inovasi ini dari disdukcapil pada kota lain dengan mekanisme kerja yang sama namun dengan nama program yang hampir sama juga.

Mengutip (M.R. Khairul Muluk 2007) Inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil. Pada tingkat efisiensi dan efektif pada inovasi SI SAKTI dapat berjalan dengan mengunggah formulir pelaporan kematian melalui media whatsapp sehingga saat pemohon datang ke Disdukcapil Kota Magelang untuk menyerahkan berkas permohonan, akta kematian langsung dapat dibawa pulang. Dengan mekanisme tersebut akan memberikan kualitas hasil pelayanan yang semula pemohon harus mengurus dari awal pemenuhan persyaratan dan menunggu dengan waktu yang bahkan bisa berhari-hari, namun dengan mekanisme baru yaitu dengan pengajuan formulir melalui media whatsapp maka akan mempecepat penanganan dokumen akta kematian.

Begitu juga dengan inovasi SI BULAN yang menerapkan efisiensi, efektif dan kualitas hasil melalui kerjasama antara pihak rumah sakit tempat warga masyarakat bersalin dengan pihak Disdukcapil Kota Magelang. Hampir sama dengan konsep Si Sakti dimana mereka menggunakan whatsapp sebagai media mempercepat pelayanan, namun pada Si Bulan diperlukan pihak rumah sakit dalam melakukan pendataan berkaitan persyaratan kepemilikan akta kelahiran kemudian untuk diinformasikan kepada pihak Disdukcapil Kota Magelang yang akan segera mencetak dan mengantar akta kelahiran dan KIA ke alamat rumah sakit yang melaporkan.

## **PENUTUP**

Inovasi menjadikan sebuah metode untuk menghasilkan sebuah perubahan secara efektif dan efisien dengan memiliki nilai manfaat didalam penerapannya. Melalui program SI SAKTI maka pelayanan memberikan masyarakat kepuasan sehingga akan merasa dekat dengan pelayanan antar akta kematian secara langsung kepada pihak keluarga terkait. Melalui pelayanan yang sigap dan tanggap atas respon masyarakat akan membawa indeks kepuasan masyarakat atas kinerja pelayanan publik. Program SI BULAN juga dapat mengatasi pendataan seperti halnya SI SAKTI secara cepat terhadap respon masyarakat. Dengan begitu

kepemilikan data diri yang dimulai sejak dini dapat terlaksana dan terus terjaga kemudian dapat dikembangkan melalui program peningkatan pelayanan yang lebih baik.

Untuk mengoptimalkan inovasi tersebut perlu Meningkatkan kinerja kerjasama dengan kelurahan untuk penerapan SI SAKTI dan peningkatan kinerja kerjasama dengan pihak rumah sakit untuk penerapan SI BULAN dan juga masyarakat harus ikut berperan aktif dalam kesadaran untuk memenuhi setiap identitas diri maupun indentitas pada setiap anggota keluarga.

### **Ucapan Terimakasih**

Terimakasih atas Informan berdasarkan hasil wawancara pada penelitian ini adalah Kepala Bidang Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang, Kasubag Perencanaan dan Keuangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang, Kepala Bidang Pendataan dan Informasi Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang, masyarakat/penduduk yang sedang mengurus e-KTP. Sehingga dapat memberikan informasi terkait inovasi memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kota Magelang.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Andersson, Martin, and Charlie Karlsson. 2006. "Regional Innovation Systems in Small and Medium-Sized Regions." *Advances in Spatial Science*.
- Anggara, Sahya. 2014. "Kebijakan Publik." *Kebijakan Publik*.
- Bisri, Mashur Hasan, and Bramantyo Tri Asmoro. 2019. "Etika Pelayanan Publik Di Indonesia." *Journal of Governance Innovation*.
- Borton, Terry. 2014. "Reach Touch and Teach." *Nurse Education Today*.
- Christensen, Tom, and Per Lægveid. 2001. "New Public Management: The Effects of Contractualism and Devolution on Political Control." *Public Management Review*.
- Dr. M.R. Khairul Muluk, M. 2007. "Knowledge Management Dalam Pengelolaan Keuangan Daerah." *Iqtishoduna*.
- Krishardianto, B., D. TH, and A. Subarno. 2012. "Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kepada Masyarakat." *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Sebelas Maret*.
- Miles, Ian. 2009. "Innovation in Services." in *The Oxford Handbook of Innovation*.
- Munksgaard, KB, MR Evald, Clarke, and Løwe Nielsen. 2012. "Open Innovation in Public-Private Partnerships?" *Ledelse & Erhvervsøkonomi*.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2006. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan." *Undang-Undang Republik Indonesia*.
- Publik, Pelayanan, and Presiden Republik Indonesia. 2009. "UU Nomor 25 Tahun 2009

- Tentang "Pelayanan Publik". UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik".
- Siti Maryam, Neneng. 2016. "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi VI*.
- Suganda, Rizky, Endro Sutrisno, and Irawan Wisnu Wardana. 2013. "濟無 No Title No Title." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9):1689–99.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D 2008*. Vol. 1. Universitas Negeri Malang.
- Suwarno, Yogi, and Stia Lan. 2008. "Inovasi Di Sektor Publik." *Jurnal Administrasi Publik Unpar*.
- Suwendra, I. Wayan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan Dan Keagamaan*.
- Urabe, Kuniyoshi, John Child, and Tadao Kagono. 1989. "Innovation and Management—International Comparisons." *Human Resource Management*.
- Wasistiono, Sadu, Etin Indrayani, and Andi Pitono. 2002. "Teori Dan Panduan Praktis Data Science Dan Big Data." *Quality*.