

### **BAB III**

#### **INOVASI PELAYANAN PUBLIK LUKADESI (KELUARGA BERDUKA, DESA SIAGA) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2017-2018**

Bagian bab tiga ini akan menjelaskan mengenai “Inovasi Pelayanan Publik Lukadesi (Keluarga Berduka, Desa Siaga) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman Tahun 2017-2018”. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui inovasi pelayanan publik Lukadesi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman Tahun 2017-2018. Mengacu pada regulasi Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwasanya regulasi tersebut sudah menekankan jika pelayanan publik menjadi sebuah konsen daripada pemerintah untuk senantiasa memberikan peningkatan pelayanan secara berkualitas. Regulasi tersebut juga menekankan jika pemerintah sebagai abdi masyarakat harus memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi tuntutan dan keperluan masyarakat sebagai warga negara mengingat posisi negara dalam hal ini pemerintah sebagai penyedia barang ataupun jasa publik. Oleh karena itu negara hadir harus bisa menyelesaikan persoalan pelayanan publik, mengingat regulasi Undang-Undang No 25 Tahun 2009 mengamanatkan jika pemerintah sebagai penyelenggara negara harus mampu melayani warga negara secara optimal dan profesional.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman sebagai salah satu birokrasi pemerintah yang senantiasa berkiprah dalam bidang pelayanan kepada seluruh masyarakat. Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan metode

kualitatif deskriptif. Data dan hasil interview yang didapatkan dari lapangan dihasilkan dengan cara wawancara, analisis dokumen, dan dokumentasi yang relevan dengan penelitian. Metode wawancara kepada informan atau narasumber dilakukan untuk mengumpulkan data primer yang diperlukan sehingga data-data yang didapatkan sesuai dengan tolok ukur dalam penelitian.

Penelitian ini dalam pembahasan dalam sub-sub babnya menggunakan tolok ukur penelitian sebagai berikut: Pertama, tolok ukur Inovasi Pelayanan Publik Lukadesi (Keluarga Berduka, Desa Siaga): a) *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), b) *Compatibility* (Kesesuaian), c) *Complexity* (Kerumitan), d) *Triability* (Kemungkinan Dicoba), e) *Observability* (Kemudahan Diamati). Kedua, Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Lukadesi (Keluarga Berduka, Desa Siaga) : a) Faktor Organisasi b) Faktor Budaya c) Faktor Manusia.

## **A. Inovasi Pelayanan Publik Lukadesi (Keluarga Berduka, Desa Siaga) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman Tahun 2017-2018**

### **1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)**

Tolok ukur yang pertama dalam atribut inovasi pelayanan publik yakni *relative advantage* atau keuntungan relatif. Indikator ini dalam atribut inovasi pelayanan publik menjadi acuan untuk mengetahui apakah sebuah inovasi yang melekat dalam sektor pelayanan publik memiliki keunggulan ataupun

nilai kebaruan. Hal ini dikarenakan sebuah pelayanan dikatakan inovatif jika ada perbedaan dengan pelayanan sebelumnya dan perubahan tersebut membawa nilai lebih atau keunggulan. Berdasarkan penelitian ada beberapa keunggulan yang dimiliki oleh pelayanan Lukadesi di Kabupaten Sleman. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan menggunakan atribut inovasi *relative advantage* atau keuntungan relatif maka dalam inovasi pelayanan publik Lukadesi ini memiliki beberapa nilai kebaruan atau keunggulan.

*Pertama*, dalam inovasi pelayanan Lukadesi ini adanya respon terhadap peristiwa kematian. Perangkat desa merespon, mengonfirmasi, menanggapi apabila mendengar penduduk atau masyarakat yang meninggal dunia. Pemerintah desa melalui perangkatnya cepat tanggap memberikan pelayanannya kepada penduduk yang sedang berduka cita untuk mengurus penerbitan surat akta kematian mengingat penduduk yang sedang berduka sudah lagi tidak sempat mengurus administrasi kematiannya, sehingga perangkat desa memiliki peranan penting terhadap kepengurusan administrasi kematiannya. Tujuannya adalah untuk meringankan beban dari penduduk yang sedang berduka cita atas kematian yang dialaminya.

*Kedua*, nilai kebaruan dari inovasi pelayanan publik Lukadesi ini adalah pelayanan prima. Ketika terjadi peristiwa kematian maka kehadiran Kepala Desa atau perangkat desa dalam prosesi acara pemakaman sekalian juga langsung menyerahkan surat akta kutipan kematian saat itu juga kepada keluarga yang tengah ditinggalkannya. Hal ini menjadi wujud dari pelayanan

prima, di mana terjadi peristiwa kematian maka pelayanan administrasi kematian langsung diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan diserahkan secara langsung ke pihak keluarga secara langsung agar kepengurusan administrasi kematian selesai saat itu juga tanpa menunggu waktu yang lama.

*Ketiga*, adanya pemanfaatan teknologi informasi dalam inovasi pelayanan Lukadesi. Informasi peristiwa kematian secara cepat akan diinfokan melalui WA kepada nomor khusus yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan diproses melalui aplikasi SIDAMPAK (Sistem Data Administrasi dan Kependudukan). Penggunaan teknologi informasi tersebut menjadikan inovasi pelayanan Lukadesi ini menjadi lebih efektif dan efisien tanpa harus datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penerapan teknologi informasi menjadi salah satu terobosan baru dalam pelayanan ini agar dapat memaksimalkan inovasi pelayanan Lukadesi yang tengah dijalankan.

*Keempat*, nilai keunggulan dari inovasi pelayanan publik Lukadesi ini adalah adanya komitmen dan perilaku melayani dari petugas register kependudukan desa. Register kependudukan desa yang telah ditunjuk oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus siap siaga mengetik dokumen persyaratan kematian walaupun malam atau bahkan pagi untuk dikirim ke aplikasi SIDAMPAK agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil segera menerbitkan surat akta kematian. Terjadinya peristiwa kematian

yang terjadi sewaktu-waktu dan terjadi di mana saja menuntut petugas register kependudukan desa untuk siap sedia mengumpulkan dokumen persyaratan akta kematian agar pelayanan administrasi kematian dapat segera dikerjakan secara cepat.

*Kelima*, nilai lebih dari Lukadesi adalah mampu menerbitkan akta kematian dengan cepat. Pelayanan inovasi Lukadesi pada dasarnya memberikan percepatan penerbitan surat kutipan akta kematian tidak sampai 1 hari, sehingga setelah dokumen yang dikirim oleh petugas register desa dinyatakan lengkap dan terpenuhi maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tanpa pikir panjang langsung diterbitkan hari itu juga. Target yang dicanangkan dalam penerbitan kutipan akta kematian oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yakni 1 hari dengan perpanjangan 3 hari selama berkas belum dinyatakan lengkap. Nilai kebaruan tersebut sesuai dengan yang disampaikan Dra Mayawati Jati Lestari., MT selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman saat wawancara pada tanggal 25/11/2019 yang menyatakan bahwa:

“Kalau ditanya soal nilai kebaruan atau keunggulan dari Lukadesi yang kita miliki ini ada beberapa keunggulan dan itu bagi kami sangat efektif. Keunggulannya yang pertama yakni layanan ini sebagai bentuk respon terhadap peristiwa kematian penduduk Mas. Kalau penduduk ada yang meninggal, maka perangkat desa harus cepat menanggapi dan menindaklanjuti agar informasi tersebut sampai ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cepat. Kedua, berupa pelayanan prima, lalu juga adanya penggunaan teknologi informasi yakni WA Mas. Selain itu juga kebaruan dari layanan Lukadesi Sleman ini adanya tuntutan komitmen dari desa agar mereka siap sedia agar

persoalan administrasi kematian ini cepat selesai. Terakhir, kami dengan alur tersebut yang telah dikatakan tadi ya kami bisa terbitkan kutipan akta kematian dengan cepat Mas, tanpa berlama-lama”

Keunggulan adanya Lukadesi juga dipertegas oleh Ihsanditya selaku masyarakat yang peneliti wawancarai pada tanggal 23/11/2019 dan menyatakan bahwa:

“Keunggulan dari inovasi Lukadesi ini yang saya ketahui selaku masyarakat awam merasakan dan mengamati sangat bagus sekali Mas. Misalnya ya, dari sisi petugas mereka secara cepat tanggap Di mana dari Kepala Dukuh langsung datang ke tempat yang berduka untuk meminta dokumen yang dibutuhkan untuk diserahkan ke petugas register desa. Jadi nanti ada ibarat surat kuasa dari yang meninggal yang dilimpahkan ke petugas register desa, dan ketika data lengkap oleh petugas register desa dikomunikasikan ke Dinas Catatan Sipil dan pihak sana langsung menerbitkan Mas. Sangat cepat sekali mas. Pelayanannya kilat, nggak nunggu lama, dan itu kami rasakan sekali Mas”

Berdasarkan penjelasan yang telah dijelaskan di atas, maka inovasi pelayanan publik Lukadesi memiliki beberapa nilai kebaruan jika dibandingkan dengan yang sebelumnya. Adanya nilai kebaruan seperti sudah adanya penggunaan teknologi informasi, pelayanan prima, penerbitan akta kutipan kematian dengan cepat menjadi keunggulan yang positif dan membuat inovasi layanan Lukadesi menjadi lebih baik.

Kemudahan persyaratan dalam pelayanan Lukadesi ini adalah apabila terjadi peristiwa kematian maka secara aktif kepala dukuh meminta photo copy Kartu Keluarga yang meninggal dan photo copy KTP yang

meninggal. Kepala Dukuh membawa photo copy KK dan KTP disertai surat pemberitahuan kematian untuk diserahkan ke petugas register kependudukan desa. Setelah dokumen lengkap, maka petugas register desa mengirimkan konfirmasi melalui grup WA ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk segera diterbitkan. Sebelum jenazah dikuburkan, surat kutipan akta kematian yang telah diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diserahkan oleh perangkat desa secara langsung kepada ahli warisnya. Waktu penerbitan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ketika data dinyatakan lengkap maka waktu penerbitanya hanya membutuhkan 5-10 menit.

**Tabel 3.1**

**Jenis Pelayanan dan Waktu Penyelesaian Penerbitan Kutipan Akta Kematian**

No	Jenis Pelayanan	Waktu Penyelesaian
1	Pengajuan berkas permohonan pencatatan kematian	2 Menit
2	Verifikasi dan validasi data dan informasi dalam berkas permohonan akta kematian	10 Menit
3	Penomoran dan pencatatan dalam register akta kematian	2 Menit
4	Penerbitan kutipan akta kematian	10 Menit
5	Penghapusan biodata penduduk yang meninggal	5 Menit
6	Penerbitan Kartu Keluarga (KK) dan KTPel	15 Menit
7	Penandatanganan dan pengesahan oleh Kepala Dinas: a. Register akta kematian b. Kutipan akta kematian c. Kartu Keluarga (KK)	10 Menit
8	Pemberian stempel dinas pada kutipan akta kematian dan Kartu Keluarga (KK)	3 Menit
9	Penulisan di buku register pengambilan dan penyerahan	3 Menit

*Sumber: SOP Akta Kematian Disdukcapil Sleman, 2019*

Selain itu, dalam pelayanan inovasi Lukadesi ini dari tahun 2017-2019 dari data yang dirilis oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman terkait penerbitan akta yang telah dilakukan sebagai berikut.

**Tabel 3.2**  
**Cakupan Penerbitan Akta Kematian Sebelum dan Sesudah Inovasi Lukadesi di Kabupaten Sleman**

No	Tahun	Jumlah Kematian	Dicarikan Akte Kematian	Presentase
1	2013	4414	3876	87,81%
2	2014	4985	4416	88,59%
3	2015	3747	3291	87,83%
4	2016	5233	3054	66,83%
5	2017	6059	4214	69,55%
6	2018	6744	6108	90,56%
7	2019/Oktober	-	3155	-

*Sumber: Laporan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah, 2018*

Hal itu sesuai dengan penjelasan oleh Ibu Dra Mayawati Jati Lestari., MT selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman saat wawancara pada tanggal 25/11/2019 yang menyatakan bahwa:

“Inovasi Lukadesi ini aturan persyaratannya tidak ada yang beda dengan yang lama, tetapi di sini didesain lebih sedikit inovatif. Photo copy KK dan photo copy KTP dengan lampiran surat kematian diserahkan ke petugas register kependudukan desa. Nanti petugas register desa akan mengonfirmasi kita melalui grup WA. Jadi satu desa ada satu register ya Mas, dan itupun rahasia. Ketika mereka konfirmasi ke kita dan datanya sudah kami nyatakan lengkap dan terpenuhi maka paling 5-10 menit kita sudah terbitkan kutipan akta kematian penduduk yang meninggal tadi Mas. Jadi ya justru prosedurnya jadi mudah dan cepat kan, karena apa Mas? Karena kita gunakan teknologi informasi yakni WA sehingga mereka tanpa harus datang ke kita langsung kan”



Hal sama juga dipertegas oleh Bapak Edy Suryanto sebagai Kepala Dukuh Ngawen Sidokarto Godean yang peneliti wawancarai pada tanggal 23/11/2019 yang menyatakan bahwa:

“Kalau ditanya terkait alurnya gimana gini Mas. Biasanya saya sebagai dukuh akan langsung datang ke tempat yang berduka itu Mas, dan saya akan meminta surat berita kematian, photo copy KTP dan photo copy KK setelah itu saya serahkan ke pihak desa Mas. Pihak desa yang akan menindak lanjuti ke Dinas Pencatatan Sipil. Palingan dari sana nggak sampai 1 Jam terbit ke sini Mas. Bahkan saat mau dikuburkan itu ada penyerahan surat kutipan akta kematiannya. Jadi sangat mudah Mas, kalau dibandingkan dengan yang sebelum ada ini. Kita harus ngurus sendiri, datang ke Dukcapil, dan itu butuh waktu berhari hari, kan repot nanti, iya kan?”

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Ihksanditya selaku masyarakat yang peneliti wawancarai pada tanggal 23/11/2019 yang mengutarakan bahwa:

“Saya ya, sebagai orang awam kalau ditanya soal prosedur setahu saya hanya biasanya menyerahkan photo copy KTP dan photo copy KK dengan juga itu Mas, surat kematian itu lho (kayak undangan pemberitahuan kematian itu) ke Pak Dukuh. Udah gitu saja kalau dari yang pihak orang meninggal gitu, tinggal kita tunggu dan mungkin pas upacara mau dikuburkan itu surat kutipan kematiannya sudah ada dan diserahkan saat itu juga Mas. Cepat kan, nggak kayak dulu, lambat mas kalau dulu dan repot juga”

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka prosedur pelayanan dari inovasi Lukadesi ini sangatlah mudah dan cepat. Hanya dibutuhkan photo copy KTP dan KK disertai oleh surat pemberitahuan kematian yang diserahkan oleh Kepala Dukuh setempat, dan Kepala Dukuh menyerahkan ke

pihak register kependudukan desa yang telah ditunjuk oleh Dinas Kependudukan setempat. Ketika data dari petugas register dinyatakan terpenuhi dan lengkap oleh Dinas Pencatatan Sipil maka Dinas berwenang tersebut langsung menerbitkan surat kutipan akta kematian tersebut secara cepat.

## **2. *Compatibility* (Kesesuaian)**

Indikator kedua dalam atribut inovasi pelayanan publik yaitu *compatibility* atau kesesuaian. Artinya bahwa munculnya inovasi pelayanan yang baru tidak serta merta meninggalkan konsep pelayanan yang lama dan juga harus ada kesesuaian dengan keadaan masyarakat dan kondisi masyarakat yang ada. Oleh karena itu, indikator kedua ini melihat apakah antara konsep pelayanan yang lama masih digunakan ke dalam konsep inovasi yang baru ini. Berdasarkan penelitian inovasi pelayanan Lukadesi ini sama sekali tidak meninggalkan konsep dari yang lama, akan tetapi ini berupa konsep terusan yang lebih baik lagi. Pelaksanaan inovasi Lukadesi ini telah dinilai sesuai dengan keadaan kondisi masyarakat. Oleh karena itu masyarakat sangat antusias dengan adanya inovasi ini, bahkan dari 86 desa yang ada di Sleman yang telah tergabung dalam inovasi ini sudah ada 83 desa.

**Tabel 3.3**  
**Desa Peserta Lukadesi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**  
**Kabupaten Sleman**

No	Kecamatan	Lukadesi	
		Sudah	Belum
1	Gamping	1. Ambarketawang 2. Balecatur 3. Banyuraden 4. Nogotirto 5. Trihanggo	-
2	Godean	6. Sidorejo 7. Sidokarto 8. Sidoarum 9. Sidoluhur 10. Sidomulyo 11. Sidoagung 12. Sidomoyo	-
3	Moyudan	13. Sumberrahayu 14. Sumberagung 15. Sumberarum 16. Sumbersari	-
4	Minggir	17. Sendangarum 18. Sendangmulyo 19. Sendangagung 20. Sendangsari 21. Sendangrejo	-
5	Seyegan	22. Margoluwih 23. Margokaton 24. Margomulyo 25. Margoagung 26. Margodadi	-
6	Mlati	27. Sinduadi 28. Sendangadi 29. Tlogoadi 30. Tirtoadi 31. Sumberadi	-
7	Depok	32. Caturtunggal 33. Condongcatur	-

		34. Maguwoharjo	
8	Berbah	35. Sendangtirto 36. Kalitirto 37. Tegaltirto 38. Jogotirto	-
9	Prambanan	39. Wukirharjo 40. Madurejo 41. Sumberharjo 42. Bokoharjo 43. Gayamharjo 44. Sambirejo	-
10	Kalasan	45. Purwomartani 46. Tirtomartani 47. Selomartani	1. Tamanmartani
11	Ngemplak	48. Sindumartani 49. Bimomartani 50. Widodomartani 51. Wedomartani 52. Umbulmartani	-
12	Ngaglik	53. Sariharjo 54. Sinduharjo 55. Sukoharjo 56. Donoharjo 57. Sardonoharjo	2. Minomartani
13	Sleman	58. Caturharjo 59. Triharjo 60. Tridadi 61. Pandowoharjo 62. Trimulyo	-
14	Tempel	63. Banyurejo 64. Tambakrejo 65. Sumberrejo 66. Pondokrejo 67. Mororejo 68. Margorejo 69. Lumbungrejo 70. Merdikorejo	-
15	Turi	71. Donokerto 72. Wonokerto 73. Bangunkerto 74. Girikerto	-
16	Pakem	75. Candibinangun	3. Pakembinangun

		76. Hargobinangun 77. Purwobinangun 78. Harjobinangun	
17	Cangkringan	79. Argomulyo 80. Wukirsari 81. Kepuharjo 82. Umbulharjo 83. Glagaharjo	-

*Sumber: Dukcapil Sleman, 2019*

Keberadaan Lukadesi di Sleman menjadi layanan unggulan yang ada di desa. Hal ini karena adanya Lukadesi sangat sesuai dengan keadaan masyarakat. Ketika masyarakat baru mengalami peristiwa kematian, maka keadaan mereka sedih, tidak sempat mengurus administrasi kematian. Masyarakat yang berduka hanya fokus kepada kerabat yang meninggal, terkait bagaimana cara menguburkannya dan tidak memungkinkan masyarakat aktif mengurusnya sendiri. Hal tersebut sesuai dengan yang dikemukakan oleh Ibu Dra Mayawati Jati Lestari., MT selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman saat wawancara pada tanggal 25/11/2019 yang menyatakan bahwa:

“Lukadesi ini jadi layanan unggulan desa yang kita miliki, dan ini sangat sesuai dengan keadaan masyarakat. Kita pasti tahu, kalau masyarakat kan perlu pelayanan yang cepat. Mereka butuh yang ringan, mudah, apalagi keluarga yang meninggal dunia pasti kami pastikan nggak sempet ngurus administrasi kematiannya. Padahal itu sangat penting, kalau sudah mati tapi kerabatnya nggak melapor ya datanya masih ada di database kependudukan kan. Jadi datanya nggak sesuai kan. Makanya lewat Lukadesi ini menjadi sangat sesuai dengan keadaan masyarakat apalagi ini memberikan kemudahan tanpa ada syarat

khusus yang rumit Mas, jadi tanya aja ke masyarakat pasti mereka menyatakan sangat baik kok inovasi Lukadesi ini”

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Edy Suryanto selaku Kepala Dukuh di Ngawen, Godean Sleman saat wawancara pada tanggal 23/11/2019 yang menegaskan bahwa:

“Inovasi Lukadesi ini sangat bagus. Pokoknya dilanjutkan saja. Kami merasakan sangat dimudahkan dengan layanan ini, nggak perlu harus ke sana kemari lama nanti. Kalau waktu penerbitan kutipan akte kematian yang bersangkutan pokoknya sangat cepat Mas, dibandingkan sebelum ada ini kan kita repot. Kalau waktu penerbitan dari Dukcapil sendiri palingan sekitar 5-10 menit saja. Masyarakat sangat senang dan merasa terbantu pokoknya. Kita selalu ingin pelayanan yang cepat, biar selesai urusanya tanpa harus ditunda-tunda”

Selain itu, pernyataan tersebut diperkuat oleh Ibu Krismi Nurhayati selaku register data kependudukan Desa Sidokarto Sleman yang peneliti wawancarai pada tanggal 26/11/2019 yang menyatakan bahwa:

“Kami merasakan sangat senang Mas, dengan adanya pelayanan Lukadesi ini. Saat ini memang yang dibutuhkan masyarakat ya pelayanan yang cepat tanpa menunggu waktu yang lama. Lukadesi ini palingan kalau penerbitanya dari Dukcapil palingan nggak sampai 1 jam. Ya intinya ini sangat sesuai saja dengan keadaan masyarakat saat ini yang harus serba cepat kan, saya sangat sesuailah pokoknya”

Berdasarkan penjelasan yang telah dijelaskan di atas maka inovasi pelayanan publik Lukadesi sudah sangat sesuai dengan keadaan dan kebutuhan masyarakat sekarang. Masyarakat sekarang membutuhkan pelayanan yang mudah, cepat, biaya yang terjangkau, dan tidak memakan waktu yang lama. Inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil diharapkan terus berjalan dan apabila perlu disempurnakan lagi agar seluruh desa yang ada di Kabupaten Sleman mampu mengakses dan bermitra dengan Lukadesi yang tengah dijalankan.

Sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap adanya inovasi pelayanan publik tidak perlu dilakukan secara masif. Hal ini dikarenakan munculnya inovasi ini sebetulnya berawal dari salah satu desa yang mencetuskan ini yakni Desa Wukirsari, Cangkringan, Sleman. Setelah berjalan dan hasilnya sangat memuaskan maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sleman meningkatkan inovasi ini ke level kabupaten sehingga tidak hanya satu desa saja. Artinya dari satu desa menginspirasi desa lainya sehingga saat ini dari 86 desa yang ada di Kabupaten Sleman sudah ada 83 yang tergabung dalam pelayanan kematian melalui inovasi Lukadesi. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Dra Mayawati Jati Lestari M.T saat wawancara pada tanggal 25/11/2019 bahwa:

“Terkait sosialisasi tentang adanya inovasi Lukadesi ini dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil nggak ada sosialisasi khusus. Inovasi ini kan berangkat dari desa yang menginginkan pelayanan cepat. Jadi, kami fasilitasi dengan kita naikkan levelnya di tingkat kabupaten. Penggagas pertama kan Desa Wukirsari Cangkringan, nah berawal dari situ desa-desa lainya melihat kok di sana bisa cepat ya penerbitanya. Program apa si, dan akhirnya lewat mulut-ke mulut akhirnya mereka tahu adanya inovasi ini. Kalau pas takzizah biasanya, kok surat kematiannya cepet ya, gitu. Jadi nggak perlu sosialisasi dari desa ke desa justru secara tidak langsung desa desa tersebutlah yang

mensosialisasikannya, walau kadang-kadang pada saat acara tertentu dari kita juga mengenalkan, tapi porsinya dari kita kecil”

Hal serupa juga dinyatakan terkait sosialisasi oleh Bapak Edy Suryanto selaku Kepala Dukuh Ngawen Sidokarto Godean Sleman saat wawancara pada tanggal 23/11/2019 yang mengutarakan bahwa:

“Kalau inovasi Lukadesi ini dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil nggak ada sosialisasi yang begitu inten Mas, justru kita paling ada sosialisasi dari desa paling sekali atau dua kali. Lalu, saya sebagai dukuh biasanya mengenalkan kepada masyarakat kalau ada acara pertemuan kumpul RT atau acara arisan seperti itu Mas. Jadi kita yang sangat gencar dan sebetulnya masyarakat juga udah tahu, ini kan desa yang aktif menuntut yang di atas agar segera cepat dalam pelayanan apapun”

Kemudian hal senada juga diungkapkan oleh Ibu Krismi Nurhayati selaku register data kependudukan Desa Sidokarto saat diwawancarai pada 26/11/2019 yang menyatakan bahwa:

“Sosialisasi Lukadesi pernah Mas dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tapi sekali dan yang ngisi itu oleh Kepala Dinasnya itu Mas. Lukadesi itu syaratnya bagaimana, alurnya seperti apa, semua dijelaskan walaupun sekali mas. Tapi, inovasi ini beranjak dari Desa Wukirsari Cangkringan, tanpa ada sosialisasi dari desa ke desa biasanya beritanya sudah sangat santer sekali sehingga semua warga tahu ini”

Berdasarkan hasil di atas maka dalam aspek *compatibility* atau kesesuaian maka inovasi pelayanan publik Lukadesi sudah menjawab masalah yang selama masyarakat alami. Masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat, mudah, dan biaya yang murah. Dilihat dari aspek sosialisasi dari inovasi ini maka dapat dikatakan kalau inovasi Lukadesi ini cukup berhasil,



karena tanpa dilakukan sosialisasi yang masif masyarakat sudah banyak mengetahui. Berdasarkan jumlah desa yang ada di Kabupaten Sleman yakni 86 Desa maka 83 Desa sudah tergabung dalam inovasi Lukadesi. Hal ini menunjukkan bahwa aspek compatibility sudah terpenuhi dengan baik dari aspek keadaan masyarakat, kondisi masyarakat, dan juga sosialisasi dari bawah sendiri.

### **3. Complexity (Kerumitan)**

Indikator yang ketiga dalam atribut inovasi pelayanan adalah terkait kerumitan atau *complexity*. Hal ini digunakan untuk mengetahui sebuah inovasi pelayanan selain membawa nilai kebaruan juga ada nilai-nilai kerumitan yang melekat dari setiap sistem inovasi pelayanan. Hadirnya inovasi yang lebih baik memungkinkan adanya kerumitan yang muncul tingkatannya lebih besar jika dikomparasikan dengan sistem pelayanan yang lama. Walaupun demikian, dalam sistem inovasi selalu menawarkan pelayanan yang jauh lebih mudah, efektif, efisien dan tergantung bagaimana organisasi publik mengejawantahkan sistem inovasi pelayanan yang baru tersebut.

### Bagan 3.1 Pengurusan Akta Kematian



*Sumber: SOP Akta Kematian Dukcapil Sleman*

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak ada kerumitan dalam aspek pelatihan pegawai. Justru pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak melakukan upaya pelatihan pegawai khusus dalam melaksanakan inovasi Lukadesi ini. Hal ini dikarenakan Lukadesi ini tidak berbeda dengan proses ataupun alur kepengurusan penerbitan surat akta kutipan kematian sebelum adanya inovasi ini. Perbedaannya hanya terletak pada adanya petugas register kependudukan desa yang satu desa ada satu orang sementara dulu tidak ada. Selain itu, dalam inovasi pelayanan Lukadesi ini ada penerapan atau

penggunaan teknologi informasi berupa WA yang digunakan peregister kependudukan desa untuk bisa mengonfirmasikan dokumen kematian ke pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara cepat dan tepat. Hal ini dinyatakan oleh Dra Mayawati Jati Lestari., M.T selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil saat wawancara pada tanggal 25/11/2019 yang menyatakan bahwa:

“Prosesnya dalam mengurus kutipan akta kematian itu sama dengan yang dulu, jadi nggak ada pelatihan pegawai yang kita lakukan. Bidang PIAK, Bidang Dafduk, dan Bidang Capil sangat tahu dan kompeten apa yang harus dilakukan kalau mau nerbitkan ini Mas. Soalnya ini itu Lukadesi bukan inovasi yang sama sekali baru, sehingga nggak ada pelatihan dalam menjalankan Lukadesi ini. Desa sudah tahu, kan ini yang ada pembedaan hanya dibentuk petugas register kependudukan desa dan penggunaan teknologi informasi, udah itu saja, jadi kan justru lebih mudah, dan pelatihan pegawai nggak ada baik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun di bawah Mas”

Selain itu, terkait dengan hal tersebut juga dinyatakan oleh Bapak Edy Suryanto selaku Kepala Dukuh Ngawen Godean Kabupaten Sleman saat diwawancara pada 23/11/2019 yang menyatakan bahwa:

“Lukadesi ini kan sebetulnya dari syarat atau prosedur gitu, nggak beda dari yang lama Mas. Sama persis itu syaratnya Cuma photo copy KTP dan KK. Palingan yang beda di sini ada penggunaan grup WA satu desa satu orang yang masuk grup gitu, jadi nggak ada pelatihan pegawai khusus kalau di tingkat desa sendiri”

Berdasarkan penjelasan di atas maka dari aspek kerumitan maka dalam indikator pelatihan pegawai tidak dilakukan secara sistematis, bahkan tidak ada pelatihan pegawai di dalam melaksanakan Lukadesi. Hal ini dikarenakan

Lukadesi ini menjadi sistem inovasi pelayanan yang tidak jauh berbeda dari yang lama, hanya yang paling dasar membedakan adalah adanya petugas register kependudukan desa, di mana satu desa hanya ada satu petugas register kependudukan desa. Selain itu, dalam inovasi Lukadesi ini sudah melibatkan teknologi informasi berupa WA di mana pelayanan dulu belum menggunakan teknologi informasi, sehingga pelatihan pegawai dirasa belum diperlukan.

Kerumitan selanjutnya, yakni mengenai persoalan aspek anggaran baik dari implementasi Lukadesi ini ataupun biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat yang menggunakan akses Lukadesi. Inovasi pelayanan Lukadesi tidak ada pembiayaan khusus yang dialokasikan dalam melaksanakan inovasi pelayanan Lukadesi. Hal ini dikarenakan Lukadesi bukan merupakan pelayanan yang sama sekali baru, sehingga sumber anggaran untuk melaksanakan Lukadesi konsepnya sama seperti konsep dulu. Masyarakat dalam mengurus surat kutipan akta kematian tidak dibebani biaya sepeserpun dan digratiskan. Hal ini sesuai yang diungkapkan oleh Ibu Dra Mayawati Jati Lestari., M.T selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil pada saat wawancara pada tanggal 25/11/2019 yang menyatakan bahwa:

“Lukadesi ini bukan pelayanan yang sangat baru Mas, tadi kan saya sampaikan misalnya prosedurnya tetap saja sama yang membedakan ya itu tadi yang saya jelaskan. Nggak ada anggaran khusus dan konsepnya sama kayak dulu. Masyarakat kita gratiskan dalam mengurus surat kutipan akta kematian, mungkin kalau ada surat kuasa kematian itu biasanya kan ada materai 6000 an yang harus dibeli. Itu dianggarkan oleh Pemerintah Desa atau di tingkat desa digratiskan. Masyarakat sama sekali nggak

memikirkan biaya. Jadi intinya anggaran khusus nggak ada dan justru tidak ada biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat.

Hal senada juga diungkapkan oleh Ikhsanditya selaku masyarakat yang peneliti wawancarai pada tanggal 23/11/2019 yang menyatakan bahwa:

“Itu dari kita (masyarakat) gratis tis tis nggak ada biaya sama sekali. Masyarakat terima bersih Mas dari pelayanan ini. Kita dimudahkan kok, kita senang”

Mengacu hasil wawancara di atas maka dari aspek anggaran dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak ada anggaran khusus yang disediakan dan juga dari pembiayaan masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil digratiskan atau tidak dibebani biaya sepeserpun, sehingga tidak ada hambatan atau kendala dalam hal anggaran baik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun di tingkat desa.

Berdasarkan dari pernyataan di atas maka dapat dipahami dari aspek kerumitan maka dalam pelaksanaan inovasi Lukadesi ini tidak ada hambatan yang berarti, baik dari sisi pelatihan pegawai maupun dari sisi anggaran. Dilihat dari sisi kerumitan pelatihan pegawai, maka dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik Lukadesi ini dinilai bahwa kinerja pegawai sudah kompeten dan tahu apa yang harus dilakukan sehingga tidak harus ada pelatihan pegawai khusus baik dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun di tingkat desa. Selain itu, dari aspek kerumitan anggaran maka tidak ada biaya khusus yang dialokasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengingat inovasi pelayanan ini bukan baru sama sekali, hanya ada

modifikasi sedikit yang justru membuat pelayanan ini menjadi lebih efektif dan lebih efisien.

#### **4. *Triability* (Kemungkinan Dicoba)**

Indikator yang keempat dalam sistem atribut inovasi pelayanan adalah *triability* atau kemungkinan dicoba. Indikator ini menekankan bahwa sebuah inovasi akan dapat diterima oleh publik secara baik apabila inovasi tersebut memberikan perubahan yang mencolok dari adanya inovasi dan sebelum adanya inovasi tersebut. Hadirnya inovasi tersebut dalam prosesnya mampu memberikan solusi-solusi bagi persoalan sebelumnya, sehingga dengan diimplementasikan inovasi tersebut mengikis persoalan lama yang masih menghambat dalam pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik telah mengalami uji coba dan teruji yakni penerapan pertama kali dilakukan di Desa Wukirsari Cangkringan Sleman Yogyakarta. Desa ini dinobatkan sebagai pilot project Lukadesi di Kabupaten Sleman yang mana sampai saat ini sudah 83 desa dari 86 yang telah tergabung dalam inovasi pelayanan Lukadesi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui Desa Wukirsari Cangkringan Sleman mengangkat inovasi ini ke level Kabupaten sehingga saat ini Lukadesi menjadi pelayanan unggulan desa. Proses perjalanannya dari pelayanan Lukadesi ini melewati proses yang sangat panjang, dari hanya satu desa, berkembang lagi pada akhir tahun 2017 yakni Desa Sukoharjo, Desa Sinduarjo dan Desa Tlogoadi hingga tahun 2018 oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dimasifkan lagi agar seluruh desa tergabung dengan

pelayanan Lukadesi. Pada akhirnya ini terus meningkat hingga sekarang desa yang ada di Kabupaten Sleman 96% sudah tergabung dalam layanan Lukadesi. Hal tersebut berkaitan dengan apa yang dikaitkan dengan apa yang telah disampaikan oleh Ibu Dra Mayawati Jati Lestari., M.T selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil pada tanggal 25/11/2019 yang menyatakan bahwa:

“Kami dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentu saja tidak bekerja secara sendiri, banyak desa di Kabupaten Sleman yang telah tergabung dalam Lukadesi dan saat ini sudah tergabung 83 dari 86 desa di Sleman. Lukadesi ini berangkat dari Desa Wukirsari yang awalnya menerbitkan surat kutipan kematian desa, hingga akhirnya kami Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merespon menaikkan ke level Kabupaten dan yang paling pertama kita jalin sebagai mitra ini Desa Wukirsari Cangkringan. Dan Alhamdulillah dimulai dari Wukirsari pada pertengahan 2017, maka akhir tahun tersebut berkembang ke Desa Sukoharjo, Sinduarjo, dan Desa Tlogoadi. Tahun 2018 kita masifkan lagi dan sekarang sudah 83 desa sampai saat ini Mas”

Berdasarkan penjelasan di atas maka inovasi pelayanan publik Lukadesi memanfaatkan keabsahan data kematian dari tingkat desa berjenjang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Melalui pelayanan berjenjang terhadap data administrasi kepatian kependudukan ini nantinya sudah tidak terjadi lagi anomali data kematian sehingga ketika ada pemilihan umum maka yang meninggal tidak mendapat undangan karena tidak ada di database kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Hadirnya inovasi pelayanan publik Lukadesi dilatarbelakangi karena banyaknya peristiwa kematian di masyarakat yang mana kerabat atau keluarganya tidak aktif melaporkan. Akibatnya, data yang tersimpan di

database kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak valid dan mutakhir. Artinya dalam database Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih tercantum namanya, akan tetapi yang bersangkutan sudah meninggal dunia. Berawal dari persoalan tersebut maka terciptalah pelayanan Lukadesi dengan setidaknya memiliki tiga tujuan, yakni:

1. Meningkatkan capaian kepemilikan akta kematian pada peristiwa kematian, maksudnya ketika penduduk atau masyarakat ada yang meninggal dunia maka wajib melaporkannya ke petugas yang bersangkutan dan wajib memiliki surat kutipan akta kematian yang menerangkan bahwa yang bersangkutan telah meninggal dunia dan hilang datanya di database kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Mewujudkan pelayanan prima di mana kutipan akta kematian secara efektif dan efisien dapat diwujudkan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Hadirnya teknologi informasi yang melekat pada pelayanan Lukadesi ini menjadi salah satu faktor bahwa pelayanan Lukadesi dapat berjalan secara cepat dari segi waktu, dan efektif tanpa harus datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
3. Mewujudkan data kependudukan yang akurat dan mutakhir. Artinya, Lukadesi di samping memberikan sisi positif kepada masyarakat yakni masyarakat dipercepat dan dipermudah dalam



mengurus surat kutipan akta kematian, juga di sisi lain memberikan keuntungan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Data yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi lebih akurat, validitasnya teruji sehingga tidak ada terjadi anomali data kematian yang tidak sesuai di lapangan.

Inovasi pelayanan publik Lukadesi telah berkembang pada pertengahan tahun 2017 lalu, sehingga banyak manfaat yang telah dirasakan baik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun masyarakat di Kabupaten Sleman. Manfaat yang nyata dapat dilihat dari tabel di bawah ini.

**Tabel 3.4**  
**Manfaat Pelayanan Lukadesi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman**

No	Manfaat Inovasi Lukadesi
1	Memacu tingkat kepemilikan cakupan target kepemilikan akta kematian dan terbukti terjadi peningkatan yang signifikan
2	Menumbuhkembangkan kesadaran dari masyarakat desa untuk melaporkan setiap peristiwa kematian yang terjadi
3	Terlayannya surat duka cita, surat informasi sampai peringatan 1000 hari
4	Laporan data di desa Lukadesi lebih akurat dan bersih
5	Tersajinya data laporan kematian bulanan, laporan kematian bulanan by names, register pemakaman, statistik kematian, statistic penyebab kematian, pengantar permohonan akte kematian, permohonan akta kematian, dan laporan kematian

*Sumber: Laporan Lukadesi 2017-2018*

Berdasarkan tabel di atas inovasi pelayanan Lukadesi memiliki beberapa keunggulan yang dapat dirasakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pemerintah Desa, dan masyarakat secara luas, sehingga inovasi Lukadesi ini menjadi layanan unggulan di semua desa yang dimiliki oleh Kabupaten Sleman. Banyaknya manfaat tersebut membuat pelayanan Lukadesi menjadi rujukan dari berbagai daerah untuk melakukan studi banding di Kabupaten Sleman.

Selain itu, dari segi respon masyarakat terhadap adanya pelayanan ini membuat masyarakat sangat puas khususnya di dalam mengurus surat kutipan akta kematian. Hal ini dikarenakan adanya pelayanan prima, murah, dan tidak memakan waktu yang cukup lama hanya sekitar 5-10 surat kutipan akta kematian sudah tercetak dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sebelum penduduk yang meninggal dunia dikuburkan, biasanya surat kutipan tersebut sudah diserahkan oleh perangkat desa saat itu juga kepada ahli warisnya yang bersangkutan.

**Gambar 3.1**  
**Penyerahan Surat Kutipan Akta Kematian**



*Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian*

Berikut kutipan wawancara yang peneliti lakukan di lapangan bersama Ikhsanditya selaku masyarakat Kabupaten Sleman pada tanggal 23/11/2019 yang menyatakan bahwa:

“Saya sangat puas dengan pelayanan Lukadesi ini, itu sangat cepet prosesnya. Hanya photo copy KK dan KTP itu langsung proses kok. Nggak sampai lama itu Mas, pada saat upacara pemakaman jenazah dari pihak desa menyerahkannya pas itu, cepet itu Mas. Saya puas dengan Lukadesi “

Hal senada juga dikemukakan oleh Ibu Krismi Nurhayati selaku register data kependudukan Desa Sidokarto yang diwawancarai pada tanggal 26/11/2019 yang menyatakan bahwa:

“Gimana ya, anu pokoknya cepet Mas. Anu biasanya langsung diserahkan saat sebelum pemakaman, jadi saya sudah puas. Pokonya inovasi ini agar terus berlanjut Mas”

Berdasarkan wawancara di atas maka inovasi pelayanan Lukadesi sangat disambut baik dan dirasakan oleh masyarakat. Respon masyarakat yang sangat puas membuat inovasi Lukadesi ini menjadi pelayanan unggulan yang dibanggakan seluruh masyarakat Kabupaten Sleman. Hal ini didukung oleh survey tentang kepuasan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman di Tahun 2018 yang mencapai skor 81,24 dan berpredikat “**BAIK**”. Adapun nilai nilai skor masing-masing dapat diketahui sebagai berikut.

**Tabel 3.5**  
**Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan Pada Bidang Pelayanan**  
**Pencatatan Sipil**

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1	Persyaratan	414
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	411
3	Waktu Penyelesaian	396
4	Biaya/Tarif	482
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	417
6	Kompetensi Pelaksana	420
7	Perilaku Pelaksana	424
8	Penanganan Pengaduan, saran, dan Masukan.	393
9	Sarana dan Prasarana	408

*Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Periode Oktober 2018*

Sementara itu, nilai hasil rerata per unsur dapat dilihat data tabel yang peneliti sajikan berikut ini.

**Tabel 3.6**  
**Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan Pada Bidang Pelayanan**  
**Pencatatan Sipil**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata (NRR)
1	Persyaratan	3,23
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,21
3	Waktu Penyelesaian	3,09
4	Biaya/Tarif	3,77
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,26
6	Kompetensi Pelaksana	3,28
7	Perilaku Pelaksana	3,31
8	Penanganan Pengaduan, saran, dan Masukan.	3,07
9	Sarana dan Prasarana	3,19

*Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Periode Oktober 2018*

Berdasarkan data yang telah diperoleh tersebut, maka dapat dihasilkan dengan data IKM 2018 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai berikut ini.

### Gambar 3.2

#### Hasil IKM Disdukcapil Sleman 2018

1. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, memperoleh:  
 $3,23 \times 25$  (nilai dasar) = **81,70**
2. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, memperoleh :  
 $3,23 \times 25$  (nilai dasar) = **80,73**
3. Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data, memperoleh :  
 $3,25 \times 25$  (nilai dasar) = **81,29**

Selanjutnya nilai IKM yang diperoleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman adalah angka rata-rata dari nilai IKM yang diperoleh masing-masing satuan organisasi, dengan rumus sebagai berikut:

IKM Dinas Dukcapil	=	$\frac{81,70 + 80,73 + 81,29}{3}$
-----------------------	---	-----------------------------------

Sehingga Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman telah menghasilkan nilai IKM =

**81,24**

*Sumber: IKM Disdukcapil periode Oktober 2018*

Berdasarkan olah data di atas maka predikat dari IKM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman tahun 2018 mendapat predikat “BAIK”. Hal ini dikarenakan respon masyarakat terhadap adanya inovasi Lukadesi ini memberikan angin segar dan membuat masyarakat

menjadi puas atas pelayanan yang ada terkait dengan penerbitan surat kutipan akta kematian.

Mengacu pada penjelasan di atas terkait dengan inovasi pelayanan Lukadesi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman maka dari indikator atribut inovasi yang keempat, yakni *Triability* (kemungkinan dicoba) maka inovasi Lukadesi ini sudah memenuhi atribut tersebut. Hal ini dikarenakan inovasi ini sebelum diimplementasikan telah teruji di Desa Wukirsari Cangkringan Sleman yang telah memberikan dampak positif bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dan juga bagi Pemerintah Desa sendiri, sehingga inovasi ini dimasifkan dan diangkat ke level kabupaten oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman. Selain itu, dari sisi kepuasan masyarakat sangat baik. Hal ini dinyatakan oleh masyarakat sendiri yang merasa puas terhadap inovasi Lukadesi. Perasaan puas tersebut tercermin dari IKM 2018 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman yang berpredikat “BAIK”.

##### **5. *Observability* (Kemudahan Diamati)**

Indikator terakhir dalam atribut inovasi pelayanan publik adalah aspek *observability* atau kemudahan diamati. Indikator terakhir ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam sistem inovasi pelayanan dari sisi prosedur ataupun proses mampu dilaksanakan dan dipahami publik dengan cepat dari sisi waktu

dan mudah dari sisi prosedur. Tujuannya adalah semata-mata agar masyarakat sebagai sasaran layanan mampu berpartisipasi secara aktif dan responsif terhadap inovasi pelayanan yang akan dilaksanakan. Selain itu, juga adanya pengamatan yang mudah dari sisi proses menjadi bagian dari aspek transparansi mengingat jika sebuah kinerja sebuah organisasi memiliki transparansi yang tinggi, otomatis hasilnya juga semakin baik.

Inovasi pelayanan publik Lukadesi secara prosedur pelayanan masih sama seperti yang lama. Penerbitan surat kutipan akta kematian ada beberapa tahapan yang harus terpenuhi seperti kelengkapan dokumen dan juga adanya tanda tangan dari yang bersangkutan sehingga semakin cepat dokumen itu disampaikan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maka semakin cepat juga pihak dinas menerbitkannya. Berikut ini tabel terkait tahapan yang harus ditempuh pemohon untuk menerbitkan surat kutipan akta kematian.



**Tabel 3.7**  
**Tahapan Penerbitan Surat Kutipan Akta Kematian**

No	Tahapan atau Proses yang dilakukan
1	Pemohon mengajukan berkas permohonan
2	Petugas meneliti kelengkapan berkas permohonan
3	Petugas memberikan formulir pengisian dan tanda bukti pengambilan akta
4	Petugas merekam dan mencetak register akta dan kutipan akta
5	Pemohon membubuhkan tanda tangan pada register akta
6	Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian/Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil meneliti kutipan akta dan membubuhkan paraf
7	Kepala Dinas menandatangani register akta dan kutipan akta
8	Petugas memberi stempel Dinas pada kutipan akta
9	Petugas menyerahkan kutipan akta kepada pemohon

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Selain itu, ada standar pelayanan atau SOP yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dalam menerbitkan surat kutipan akta kematian. Untuk lebih jelasnya, SOP penerbitan kutipan akta kematian dapat dilihat dari SOP berikut ini:



ataupun SOP pada sistem pelayanan yang lama. Oleh karena itu semakin pemohon cepat dalam memenuhi persyaratan maka penerbitan terhadap surat kutipan akta kematian juga akan semakin cepat dilakukan. Sebaliknya, jika pemohon di dalam melengkapi dokumen persyaratan masih kurang maka akan diperpanjang selama tiga hari dan bila selama tiga puluh hari terlambat maka yang awalnya akan didenda sebesar Rp. 15.000,00 namun sekarang tidak ada denda dalam kepengurusan administrasi data kependudukan. Jadi, semakin cepat pemohon menuntaskan persyaratan dalam pengurusan administrasi kematian maka petugas baik di tingkat desa maupun dinas juga akan semakin cepat untuk menindaklanjutinya.

## **B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Inovasi Pelayanan Publik Lukadesi (Keluarga Berduka, Desa Siaga) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman**

Kinerja organisasi publik khususnya dalam melaksanakan inovasi pelayanan pada dasarnya memiliki faktor-faktor yang dominan yang dapat mempengaruhinya. Menurut Fontana (2011:77) mengemukakan setidaknya ada 3 faktor dominan yang mempengaruhi inovasi dalam konteks organisasi :

### **1. Faktor Organisasi**

Organisasi publik memiliki peranan penting di dalam terselenggaranya pelayanan yang baik, lancar, dan optimal. Tanpa dukungan organisasi publik yang baik, maka di dalam pelayanan juga tidak dapat terlaksana secara efektif.

Organisasi publik setidaknya ada dua hal yang mempengaruhinya yakni masalah sumber daya manusia dan juga suasana lingkungan kerja. Pelaksanaan inovasi pelayanan Lukadesi ini di Kabupaten Sleman sudah berlangsung kurang lebih 1,5 tahun. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara terhadap dukungan SDM dalam penerapan inovasi Lukadesi ini dari segi SDM tidak ada kendala yang bermasalah. Semua bidang memiliki kompetensi yang handal, baik dari bidang Pengelolaan Informasi Kependudukan (PIAK), bidang Pendaftaran Penduduk, maupun Bidang Pencatatan Sipil. Hanya saja kendala yang dialami yakni justru dari akar rumput sendiri ketika dalam peristiwa kematian ada keluarga yang tidak memiliki akses perangkat informasi seperti handphone atau smartphone sehingga perlu bantuan ketua RT/RW maupun daerah setempat. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Ibu Dra Mayawati Jati Lestari selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil saat wawancara pada 25/11/2019 yang mengutarakan bahwa:

“Penerapan ini dari segi SDM kita sendiri nggak ada yang khusus, karena SDM di kami baik dari Bidang Capil, Dafdud, atau PIAK sudah tahu apa yang harus kita lakukan. Tadi sudah saya katakan, ini Lukadesi ini sama sistemnya yang membedakan hanya adanya penggunaan teknologi informasi dan adanya penunjukkan dari desa di mana satu desa satu register ini Mas. Jadi dari SDM kita sudah cukup Mas, dalam menjalankan Lukadesi ini. Buktinya kan sudah sekitar 96% desa di Sleman tergabung dalam Lukadesi ini Mas”

Mengacu dari penjelasan wawancara di atas maka dari sisi kualitas SDM yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maka sudah cukup untuk melaksanakan inovasi pelayanan Lukadesi ini. Hal ini dikarenakan dari sisi SDM sendiri tidak ada hambatan yang signifikan di dalam pelaksanaan Lukadesi ini, sehingga masing masing bidang sudah tahu apa yang harus dilakukan mengingat Lukadesi masih ada sistem unsur yang lama atau tidak ada perbedaan sistem yang signifikan.

Selain itu, faktor lain yang mempengaruhi organisasi selanjutnya adalah faktor kondisi lingkungan kerja. Sebuah organisasi publik tidak akan dapat berjalan secara baik dan lancar tanpa dukungan dari kondisi lingkungan kerja itu sendiri. Tingkat kondusifitas lingkungan kerja akan memberikan pengaruh terhadap bagaimana organisasi publik itu bekerja. Kondisi lingkungan kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sendiri berdasarkan observasi dan wawancara sudah cukup nyaman, di mana letaknya yang strategis sehingga semua pegawai mampu melaksanakan tugasnya sesuai SOP pelayanan yang telah ditetapkan. Hal tersebut sesuai apa yang disampaikan oleh Ibu Dra Mayawati Jati Lestari., M.T selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil saat wawancara pada 25/11/2019 yang menyatakan bahwa:

“Kalau lingkungan kerja di kami sudah cukup kondusif Mas, letaknya juga lumayan. Kami bekerja juga cukup baik dan lancar, ikuti SOP saja pasti aman”

Penjelasan di atas menerangkan bahwa dari faktor kondisi lingkungan kerja yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maka dalam menerapkan inovasi pelayanan publik Lukadesi maka sudah didukung oleh kondusifitas suasana kerja yang baik. Hal ini dikarenakan semua pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjalankan tugas dan tanggungjawabnya sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dari faktor sumber daya manusia sendiri yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak ada kendala yang menghambat. Secara keseluruhan SDM yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah memiliki kapasitas terhadap tugas dan tanggungjawabnya di dalam melayani masyarakat. Selain itu, dari aspek kondisi lingkungan kerja juga tidak ada yang perlu dikhawatirkan. Dukungan tempat kerja yang kondusif, dan juga infrastruktur yang ada telah mampu mendorong pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bekerja semaksimal mungkin dan juga melayani masyarakat secara baik dan tepat.

## **2. Faktor Budaya**

Tidak bisa dipungkiri bahwa budaya memberikan pengaruh yang penting khususnya dalam sebuah organisasi publik. Sistem inovasi yang dijalankan oleh organisasi publik tidak bisa dilepaskan oleh iklim budaya. Faktor budaya seperti kebiasaan sebuah organisasi publik di dalam melaksanakan kewajibannya seperti bagaimana sebuah organisasi publik

mampu membawa kepentingan masyarakat luas yang lebih penting. Indikator pertama yang dapat mempengaruhi faktor budaya terhadap pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Lukadesi yaitu transparansi atau keterbukaan informasi pelayanan. Inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilihat dari sudah transparansi memang tidak semua masyarakat bisa mengakses dan masuk dalam sistem inovasi yang lebih dalam. Hal ini dikarenakan inovasi Lukadesi ini terbatas, di mana yang ada di grup WA satu desa hanya satu orang. Masyarakat hanya tahu Lukadesi secara terbatas misalnya hanya tahu terkait hasil dan prosedur persyaratan saja. Inovasi Lukadesi yang terbatas, maka setiap publik tidak bisa mengorek lebih dalam terkait hal ini karena output yang dimunculkan oleh pelayanan Lukadesi adalah sebuah produk hukum, sehingga ini sifatnya terbatas dan tidak semua masyarakat tahu secara gamblang. Hal ini ditegaskan oleh Ibu Dra Mayawati Jati Lestari., M.T selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman saat wawancara pada tanggal 25/11/2019 yang menyatakan bahwa:

“Sebelum Mas bertanya tentang transparansi, saya ingin membalikkan pertanyaan kepada Mas. Menurut Mas, apa itu transparansi? Keterbukaan. Keterbukaan dalam arti apa? Informasi. Ya, keterbukaan informasi. Saya tadi udah jelaskan sebelumnya ya kalau dalam pelayanan Lukadesi ini tadi saya katakan dalam satu desa hanya satu orang saja yang kami tunjuk dalam register desa. Udah satu desa satu aja, jadi yang lain nggak bisa masuk. Yang berwenang untuk mengirim dokumen biasanya difoto ya peregister ini. Jadi, ini sangat terbatas, hanya peregister saja Mas. Masyarakat umum gak bisa terlibat lebih dalam, ini

outputnya kan produk hukum kalau kita terbitkan surat akta kematian. Terbatas sekali, tetapi kalau terkait dengan mekanisme prosedur masyarakat bisa tahu Mas”

Berdasarkan penjelasan di atas maka dari aspek transparansi inovasi Lukadesi ini sangat terbatas. Hal ini dikarenakan jika penerbitan kutipan akta kematian yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan produk hukum, sehingga menuntut kinerja Dinas Pencatatan Sipil agar berhati-hati di dalam proses penerbitan surat kutipan akta kematian tersebut. Oleh karena itu, maka publik dalam mengakses inovasi Lukadesi ini sangat terbatas, hanya satu orang saja yang masuk dalam grup WA yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yakni petugas register kependudukan desa.

Indikator selanjutnya yang dapat mempengaruhi faktor budaya dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Lukadesi yakni bagaimana pegawai dalam sebuah organisasi publik itu bekerja . Pada Inovasi Pelayanan Lukadesi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman, terbukti dengan meningkatnya animo masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan di Kabupaten Sleman. Hal ini dikarenakan birokrasi ini menjadi birokrasi yang paling padat kerjanya, sehingga memang dibutuhkan kondisi tubuh yang sehat dalam melayani masyarakat. Kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dikatakan bekerja sampai waktu malam hari. Hal ini disebabkan oleh tuntutan pekerjaan yang banyak



dan harus diselesaikan sehingga para pegawai dituntut melayani masyarakat agar kinerja pegawai memberikan hasil yang memuaskan. Hal ini terbukti dengan data IKM 2018 yang menyatakan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mendapat predikat “BAIK”. Hal tersebut dikuatkan oleh pernyataan Ibu Dra Maya Jati Lestari.,M.T saat wawancara pada 25/11/2019 yang menegaskan bahwa:

“Kita bekerja ini super ekstra Mas. Banyaknya birokrasi yang ada di Kabupaten Sleman ini mungkin kita yang paling padat tugasnya. Setiap hari kita layani ratusan bahkan ribuan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Bahkan banyak diantara kita yang pulang malam, dan itu biasa mas. Misalnya saja Pak Jazim itu, iya Kepala Dinas saja di kantor ini sampai jam 10 malam. Itupun sampai malam masih juga banya tugas. Intinya kalau kinerja pegawai dari kita jangan diragukan lah, Mas”

Berangkat dari penjelasan di atas maka dari sisi kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah bekerja bahkan melebihi waktu yang ditentukan. Hal ini membuktikan kinerja pegawai dari dinas tersebut sampai dilakukan bahkan melampaui jam kerja. Oleh karena itu tidak heran jika kinerja pegawai yang sangat baik maka menghasilkan hasil kinerja pegawai yang baik pula. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya Pemerintah Daerah lain yang melakukan studi banding di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Tanpa kinerja yang baik, maka birokrasi lain tidak akan melakukan studi banding. Selain itu berdasarkan capaian IKS IKM terjadi

peningkatan yang baik. Capaian IKM terhadap pelayanan dapat dilihat dari tabel berikut.

**Tabel 3.8**  
**Hasil Evaluasi Capaian Kinerja Sasaran Dua**

No	Indikator Kinerja Sasaran	Realisasi Tahun (%)				Realisasi Tahun 2018 (%)		
		2014	2015	2016	2017	Target	Realisasi	Capaian
1	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan	-	-	79,99	79,51	79,40	81,24	102,32
						<b>Rata-rata</b>		<b>102,32</b>

*Sumber: LKjIP 2018*

Berdasarkan data tersebut maka hasil evaluasi capaian kinerja sasaran dua yaitu “Meningkatnya Kualitas Pelayanan Publik” dengan 1 (satu) indikator kinerja memperoleh angka capaian kinerja sebesar 102,32% dengan predikat “Sangat Berhasil”. Angka tersebut didapatkan dari hasil survey yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat yang menggunakan layanan dari dinas tersebut. Hal itu digunakan untuk mendapatkan indeks dari IKM terhadap bagaimana kinerja dari birokrasi itu tersebut.

### **3. Faktor Manusia**

Sebuah organisasi publik memiliki peranan penting di dalam khususnya di sektor pengembangan sumber daya manusia. Artinya, sebuah organisasi publik menanggungjawab moral bagaimana sebuah organisasi tersebut tidak hanya berfokus pada pelayanan, tetapi yang perlu diperhatikan adalah seberapa jauh organisasi publik itu menciptakan pegawai-pegawainya menjadi individu yang kreatif dan inovatif. Tolok ukur pertama yang dapat mempengaruhi faktor manusia dalam organisasi publik yakni pengetahuan pegawai. Pelaksanaan inovasi Lukadesi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman telah diketahui dan dipahami oleh seluruh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman, dan hadirnya Lukadesi telah terbukti mampu meningkatkan pelayanan administrasi dalam bidang kematian yang sebelum adanya Lukadesi persoalan ini dinilai menghambat. Pengimplementasian Lukadesi telah melalui beberapa uji coba dan proses yang terencana dan sistematis melalui hardworking dari mitra Lukadesi, rapat koordinasi sehingga dari pihak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dan mitra desa sudah mengetahui terkait tugas wewenangnya masing-masing. Hal tersebut berkaitan apa yang diutarakan oleh Ibu Dra Mayawati Jati Lestari., M.T selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil saat wawancara pada tanggal 25/11/2019 yang menyatakan bahwa:

“Lukadesi ini dibentuk melalui proses yang panjang. Mulai dari adanya perencanaan, rapat koordinasi dengan Pemerintah Desa , bahkan dari kita dari bidang capil, PIAK, dan dafduk semua tahu. Kita bekerja tidak sendiri. Dalam perjalananya memang dari desa Wkirsari, meningkat menjadi 4 desa lalu sampai pada 78 desa dan saat ini menjadi 83 desa mitra Lukadesi. Jadi kita bekerja tidak sendiri Mas, pengetahuan pegawai sudah tahu lah. Ini syaratnya persis kok, yang beda hanya pemanfaatan teknologi informasi. Lagian ini sudah memang kiprah kita sehari-hari, jadi sudah tahu lah semua”

Berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara di atas maka dapat dipahami bahwa dari faktor pengetahuan pegawai terhadap penerapan inovasi Lukadesi maka seluruh pihak dapat dikatakan telah mengetahui tentang inovasi pelayanan Lukadesi. Pelayanan Lukadesi telah mengalami proses yang sangat panjang dari sejak rintisan mulai dari perencanaan, implementasi, hingga pada akhirnya inovasi Lukadesi sangat dirasakan masyarakat karena inovasi ini menjadi unggulan pelayanan desa. Hal tersebut jelas mengindikasikan bahwa perencanaan yang sistematis dan terstruktur membuat seluruh komponen baik dari pihak pemerintah maupun masyarakat mengetahui adanya inovasi kematian melalui Lukadesi.

Tolok ukur selanjutnya yang dapat mempengaruhi faktor manusia adalah inisiatif atau keterampilan pegawai. Berdasarkan adanya pelaksanaan inovasi pelayanan Lukadesi ini terbukti jika keterampilan pegawai sudah mampu merespon persoalan yang tengah dihadapi. Hadirnya pelayanan Lukadesi di Kabupaten Sleman tidak lepas dari keterampilan pegawai yang cepat merespon persoalan yang timbul sehingga dapat memberikan kikan

persoalan secara signifikan. Keterampilan dan kompetensi pegawai dalam Lukadesi ini sudah sangat sensitive di dalam meningkatkan pelayanan publik. Hal tersebut berkaitan dengan apa yang telah dikatakan oleh Ibu Dra Mayawati Jati Lestari., M.T saat wawancara pada 25/11/2019 yang menyatakan bahwa:

“Keterampilan pegawai sebetulnya sudah saya jelaskan tadi Mas, ini kan berawal dari Desa Wukirsari yang berani menerbitkan surat kutipan kematian desa, lalu berangkat dari situ kita mendesign dan kita adopsi tapi tingkatnya kabupaten. Kalau ditanya soal keterampilan dari pegawai yang terlibat, saya kira baik saja Mas. Jika desa mau bergabung dengan Lukadesi ya berarti mereka mampu dan komitmen kan, ini sudah menjadi makan kita, baik dari Capil, Dafduk, atau PIAK saya kira sudah cukup nggak perlu pelatihan”

Berdasarkan dari hasil wawancara di atas maka sudah dapat diketahui jika dari aspek keterampilan pegawai sudah cukup baik. Hal tersebut terbukti dengan adanya respon dari di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman yang menginisiasi dan mengadopsi inovasi layanan ke tingkat Kabupaten sehingga dampak layanan ini sangat direspon dan dirasakan oleh masyarakat Kabupaten Sleman. Oleh karena itu, terkait soal keterampilan maka dinilai sudah cukup mumpuni di dalam mendukung inovasi layanan Lukadesi di Kabupaten Sleman.

Hadirnya inovasi Lukadesi sampai saat ini telah memberikan perubahan yang besar dalam sistem tertib administrasi kependudukan. Tidak sedikit kalangan yang memberikan respon yang baik, serta apresiasi dari layanan Lukadesi ini. Hal ini membuat inovasi Lukadesi akan menjadi

pelayanan unggulan di Kabupaten Sleman sehingga maupun mendukung wilayah Kabupaten Sleman menjadi wilayah yang tertib administrasi kependudukan, dan pada akhirnya mampu mengantarkan Kabupaten Sleman sebagai kabupaten percontohan dalam pengelolaan administrasi kependudukan.