


NASKAH PUBLIKASI

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

Oleh:
HENDY SETIAWAN
20160520275

Telah disetujui dan disahkan sebagai naskah publikasi sesuai kaidah
penulisan karya ilmiah


Dosen Pembimbing


Dra Atik Septi Winarsih, M.Si.
NIK: 19660920199202 163 016

Mengetahui,



**Dekan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik**


Dr. Fitri Purwaningsih, S.IP., M.Si
NIK: 19690822199603 163 038



**Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan**


Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si
NIK: 19660828199403 163 025

SINOPSIS

Penelitian ini menggunakan rumusan masalah terkait bagaimana inovasi pelayanan publik Lukadesi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman Tahun 2017-2018 dan faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi inovasi pelayanan Lukadesi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan publik Lukadesi dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhinya. Penelitian ini akan membahas dan menganalisis inovasi Lukadesi dengan teori atribut inovasi dengan cara sistematis dan konstruktif agar pembaca memahami inovasi Lukadesi yang diselenggarakan Pemerintah Kabupaten Sleman.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Sementara metode dalam pengumpulan data peneliti menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini memiliki batasan pembahasan yakni terkait dengan Inovasi Pelayanan Publik Lukadesi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kabupaten Sleman, dengan narasumber masyarakat sebagai pengguna layanan Lukadesi dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyelenggara inovasi layanan di Sleman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Inovasi Pelayanan Publik Lukadesi (Keluarga Berduka, Desa Siaga) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman Tahun 2017-2018 sudah mengejawantahkan atribut inovasi a) *Relative Advantage*, adanya respon kematian secara gesit, pelayanan prima, pemanfaatan teknologi informasi, komitmen dan perilaku melayani dari register data kependudukan desa, dan menerbitkan akta kematian dengan cepat. b) *Compatibility*, sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat saat ini yang menginginkan pelayanan cepat dan mudah, hanya dari sosialisasi belum terlihat maksimal. c) *complexity*, yakni tidak menemukan hambatan baik dari SDM yang ada dan dari anggaran masih cukup untuk melaksanakan Lukadesi. d) *Triability*, yakni inovasi Lukadesi telah teruji di Desa Wukirsari Cangkringan dan mendapat respon positif oleh semua kalangan. e) *Observability*, inovasi Lukadesi baik dari prosedur dan mekanisme telah memudahkan pelayanan masyarakat. (2) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi Lukadesi yakni pengetahuan masyarakat, transparansi, dan SDM desa.

Berdasarkan analisis riset maka ditarik kesimpulan jika Inovasi Pelayanan Publik Lukadesi (Keluarga Berduka, Desa Siaga) telah diimplementasikan secara baik jika mengacu pada teori yang digunakan untuk menganalisisnya tetapi, dari aspek transparansi dan sosialisasi perlu ditingkatkan agar semua desa mengetahuinya secara luas dan merasakan manfaatnya. Rekomendasi dalam penelitian ini yakni perlu dilakukan sosialisasi dan ditingkatkan transparansinya sehingga semua desa menjadi mitra dari inovasi pelayanan Lukadesi di Kabupaten Sleman. Perlu dilakukan riset lebih lanjut terkait kualitas inovasi pelayanan publik Lukadesi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.

A. Pendahuluan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 mengamanatkan bahwa inovasi merupakan aspek yang sangat mendesak dilakukan dalam penyelenggaraan pemerintahan khususnya pelayanan publik mengingat baik buruknya penyelenggaraan pemerintahan dapat diamati dari banyaknya inovasi-inovasi yang dimiliki oleh pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah sebagai institusi publik mulai gencar melakukan inovasi-inovasi dalam pelayanan publik khususnya di daerah masing-masing sejak diimplementasikannya kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah dengan tetap mengacu pada regulasi Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Tuntutan publik yang semakin besar mengindikasikan bahwa persoalan pelayanan publik masih jauh dari harapan, bahkan banyak masyarakat yang tidak puas dan justru kecewa terhadap pelayanan yang diberikan. Hal tersebut menjadikan pemerintah sebagai penyedia barang publik ataupun jasa publik belum mampu menjawab persoalan-

persoalan khususnya di sektor pelayanan publik. Padahal sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa pemerintah melalui birokrasi ataupun aparatur sipil negara harus senantiasa berupaya untuk semaksimal mungkin bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada warga masyarakatnya secara efektif dan efisien.

Oleh karena itu pemerintah harus terus senantiasa berupaya untuk melakukan pembaharuan baik secara sistem, format, ataupun proses pelayanan secara komprehensif, salah satunya melalui suatu inovasi pelayanan publik (Risna dan Sundari, 2018). Rendahnya kualitas pelayanan publik mengindikasikan bahwa birokrasi sebagai organisasi publik belum mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal. Melihat hal tersebut maka direspon oleh pemerintah pusat melalui kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang menegaskan melalui diberlakukannya

Peraturan Menteri
Pendayagunaan Aparatur
Negara dan Reformasi
Birokrasi Nomor 9 Tahun 2015
tentang Inovasi Pelayanan
Publik. Pada regulasi tersebut
mengamanatkan bahwa setiap
birokrasi ataupun instansi
daerah dalam hal ini
Pemerintah Daerah wajib
menciptakan dan mewujudkan
inovasi di dalam pelayanan
publik minimal satu dalam
periode setahun. Hal ini
dikarenakan inovasi dalam
pelayanan publik mampu
meningkatkan kualitas
pelayanan publik mengingat
saat ini pelayanan publik saat
ini dapat dikatakan
pelayanannya masih setengah
hati (Jati, 2012). Oleh karena
itu sangat wajar jika publik
merasa kecewa terhadap
kualitas pelayanan yang
diberikan oleh birokrasi
sebagai organisasi publik.

Guna merespon
permasalahan tersebut melalui
Peraturan Menteri
Pendayagunaan Aparatur
Negara dan Reformasi
Birokrasi Nomor 9 Tahun 2015
tentang Inovasi Pelayanan
Publik maka berbagai instansi
pemerintah baik di tingkat
pusat ataupun daerah gencar

menciptakan terobosan-
terobosan baru melalui inovasi
dalam pelayanan. Salah satu
instansi yang menciptakan
inovasi tersebut adalah instansi
di Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten
Sleman melalui inovasi
pelayanan publik bernama
“Lukadesi” (*Keluarga
Berduka Desa Siaga*). Inovasi
pelayanan publik Lukadesi ini
merupakan salah satu cara yang
dilakukan oleh Dinas
Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kabupaten Sleman untuk
mewujudkan masyarakat
Kabupaten Sleman yang tertib
administrasi kependudukan. Hal
ini dikarenakan masih
banyaknya masyarakat yang
belum sadar administrasi
kependudukan misalnya dalam
saat terjadi kematian.

Selain itu inovasi ini
muncul sebagai sebuah bentuk
gebrakan kreatif inisiatif dalam
pelayanan publik guna
mendukung surat intruksi dari
Pemerintah Pusat melalui
Kementerian Dalam Negeri
tanggal 7 Februari 2018
tentang Gerakan Indonesia
Sadar Administrasi atau sering
disebut GISA. Intruksi ini
ditujukan kepada Pemerintah
Daerah baik Provinsi ataupun

Kabupaten/Kota di Indonesia agar tercipta iklim administrasi yang tertib, tertata, dan teratur. Menghadapi persoalan tersebut maka dibentuklah suatu layanan publik yang lebih inovatif dan kreatif yakni melalui inovasi pelayanan publik Lukadesi “Keluarga Berduka Desa Siaga” yang dalam realisasinya mengoptimalkan data kematian dengan mengintegrasikan data secara berjenjang (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dengan Desa). Inovasi Lukadesi ini menjadi satu-satunya inovasi di wilayah Yogyakarta yang mampu menumbuhkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya masyarakat yang sadar administrasi kependudukan. Berdasarkan permasalahan pelayanan publik yang telah diuraikan di atas, maka perlu dilakukan penelitian dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Lukadesi (Keluarga Berduka Desa Siaga) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut Bungin (dalam Wulandari dkk 2017:67) mengutarakan bahwa metode kualitatif deskriptif yaitu peneliti berusaha merekonstruksi atau mendeskripsikan hasil wawancara secara mendalam terhadap sasaran yang akan diteliti atau objek penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Sleman tepatnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman. Jenis data yang akan dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini adalah semua informasi mengenai Inovasi Pelayanan Publik Lukadesi (Keluarga Berduka, Desa Siaga) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman melalui dokumentasi dan wawancara. Sementara data sekunder didapatkan melalui dokumen-dokumen, literature, informasi lainnya yang relevan. Menurut Miles dan Huberman (dalam Masdy dkk, 2017:86) menjelaskan jika dalam mengolah data kualitatif dapat dilakukan dengan menggunakan tiga tahap, yakni

tahap reduksi, penyajian data, dan terakhir penarikan kesimpulan.

C. Hasil dan Pembahasan

Lahirnya inovasi pelayanan publik Lukadesi di Kabupaten Sleman dilatar belakangi oleh rendahnya kesadaran masyarakat terkait administrasi bidang kematian. Hal ini menyebabkan data yang ada di database Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak sesuai dengan jumlah penduduk di lapangan. Akibatnya, ketika data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diadopsi oleh KPUD dalam menetapkan jumlah DPT maka terjadi pemilih hantu ataupun pemilih ganda. Oleh karena itu untuk mengatasi persoalan tersebut dibentuklah oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman melalui pelayanan prima dibidang kematian dengan nama Lukadesi.

Berdasarkan hasil wawancara oleh Kepala Bidang Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman inovasi Lukadesi dibentuk pada pertengahan tahun 2017, di mana saat pertama kali dibentuk hanya diikuti oleh satu desa yakni Desa Wukirsari Cangkringan Sleman sebagai pilot project implementasi inovasi Lukadesi. Setelah pelaksanaan dinilai berhasil, maka pada akhir tahun 2017 berawal dari Desa Wukirsari berkembang menjadi Desa Sukoharjo, Desa Tlogoadi, dan Desa

Sinduharjo. Jumlah desa peserta Lukadesi tersebut terus meningkat, hingga sampai saat ini per Oktober 2019 sudah tercatat 83 dari 86 desa di Kabupaten Sleman tergabung dalam inovasi pelayanan Lukadesi.

Oleh karena itu pada bagian pembahasan ini akan memfokuskan analisis penelitian terkait dengan bagaimana inovasi pelayanan publik Lukadesi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dengan menggunakan teori analisis atribut inovasi pelayanan yang meliputi: *relative advantage* (keunggulan inovasi), *compatibility* (kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat), *complexity* (kerumitan), *trialability* (uji publik), dan *observability* (kemudahan diamati).

1. Indikator *relative advantage* (keuntungan relatif) dalam inovasi pelayanan Lukadesi

Indikator atribut inovasi *relative advantage* menilai seberapa jauh nilai kebaruan atau keunggulan yang melekat dalam sebuah inovasi pelayanan yang tengah diimplementasikan. Oleh karena itu nilai kebaruan dalam sebuah inovasi akan memberikan manfaat terhadap masyarakat luas terhadap pelayanan tersebut.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pencatatan Sipil Disdukcapil Sleman inovasi pelayanan publik memiliki beberapa 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.

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.

2. Indikator *compatibility* (kesesuaian) dalam inovasi pelayanan Lukadesi

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. Dari desa-desa tersebut 3 diantaranya belum menjadi peserta inovasi layanan Lukadesi karena inovasi Lukadesi sifatnya tidak wajib. Ketiga desa tersebut meliputi Desa Pakembinangun, Minomartani, dan Tamanmartani.

Mengacu pada wawancara kepada masyarakat terkait dengan inovasi Lukadesi masyarakat sangat antusias dan mengapresiasi kinerja Pemerintah Kabupaten dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Masyarakat merasa dimudahkan dengan adanya pelayanan dibidang administrasi kematian yakni penerbitan surat kutipan akta kematian yang sangat cepat, bahkan surat kutipan akta kematian tersebut sudah terbit sebelum jenazah disemayamkan.

Keberadaan Lukadesi di Kabupaten 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 menguburnya dan tidak memungkinkan masyarakat aktif mengurusnya sendiri.

3. Indikator *complexity* (kerumitan) dalam inovasi pelayanan Lukadesi

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.

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.

4. Indikator *triability* (uji publik) dalam inovasi pelayanan Lukadesi

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 bergabung dengan pelayanan Lukadesi. Pada akhirnya ini terus meningkat hingga sekarang desa yang ada di Kabupaten Sleman 96% sudah bergabung dalam layanan Lukadesi.

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.

5. Indikator *observability* (kemudahan diamati) dalam inovasi pelayanan Lukadesi

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. Proses ataupun tahapan dalam penerbitan surat kutipan akta

kematian dapat dipahami dengan proses sebagai berikut.

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

Selain itu, ada standar pelayanan atau SOP yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dalam menerbitkan surat kutipan akta kematian. 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 sdokumen 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.

D. Kesimpulan

Berdasarkan uraian di atas maka dapat ditarik beberapa kesimpulan terkait inovasi pelayanan publik Lukadesi yang ada Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman D.I. Yogyakarta bahwa:

Pertama, dari aspek *relative advantage*, maka dalam inovasi pelayanan Lukadesi ini memiliki lima keunggulan yakni 1) Adanya respon terhadap peristiwa kematian. Perangkat desa merespon, mengonfirmasi, menanggapi apabila mendengar penduduk atau masyarakat yang meninggal dunia 2) pelayanan prima 3) Adanya pemanfaatan teknologi informasi dalam inovasi pelayanan Lukadesi 4) Adanya komitmen dan perilaku melayani dari petugas register kependudukan desa 5) mampu menerbitkan akta kematian dengan cepat.

Kedua, dari aspek *compatibility* 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.

Ketiga, dari aspek *complexity* maka 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.

Keempat, dari aspek *triability* 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”.

Terakhir, dari aspek *observability* maka Inovasi pelayanan publik Lukadesi di dalam tahapannya masih sama dengan tahapan 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.

Berdasarkan hasil riset tersebut maka peneliti memberikan beberapa rekomendasi yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu membuka ruang yang seluas-luasnya terhadap inovasi Lukadesi kepada masyarakat agar inovasi pelayanan publik Lukadesi tidak dibatasi transparansinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus memasifkan pelayanan Lukadesi ke 86 desa yang ada di Kabupaten Sleman karena baru hanya ada 83 desa yang bermitra dengan Lukadesi dan terkait sosialisasi, perlu digalakkan secara masif agar seluruh desa yang ada di

Kabupaten Sleman segera bergabung dalam inovasi pelayanan publik Lukadesi

DAFTAR PUSTAKA

- Djamrut, D. E. (2015). *Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda*. Universitas Mulawarman, Samarinda. Hal, 1472-1486.
- Fitriana, D. N. (2014). *Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya)*.
- Jati, W. R. (2012). *Inovasi Pelayanan Publik Setengah Hati Studi Pelayanan Publik di SAMSAT Kota Yogyakarta*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 15(1), 68-78.
- Masdy, N.A., Haerani, Siti., Alam, A.S. (2017). *Peran Pemerintah Daerah Terhadap Pemberdayaan Pemuda Dalam Pengembangan Sektor Pariwisata Di Kabupaten Barru (Pantai Ujung Batu)*. Jurnal Analisis Seri-seri Ilmu Sosial, 6(1), 84-91.

Permenpan Nomor 9 Tahun 2015
Tentang Inovasi Pelayanan
Publik

Risna, R., & Sundari, M. (2018).
Pelaksanaan Pelayanan *Publik*
(*Studi Kasus Pelayanan*
Administratif di Kantor Desa
Kotabaru Seberida
Kecamatan Keritang
Kabupaten Indragiri
Hilir). Jurnal Online
Mahasiswa Fakultas Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau, 5(1), 1-10.

Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor*
Publik. STIA-LAN, Jakarta.

UU Nomor 23 Tahun 2014 Tentang
Pemerintahan Daerah

UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang
Pelayanan Publik

Wulandari, Dewi., Unde, A. Alimuddin.,
Fatima, Jeanny Maria. (2017).
Kemampuan Adaptasi Integrasi
Pedagang Jawa Dengan
Pedagang Lokal Pasar
Tradisional Di Kota Makassar.
Jurnal Analisis Seri-seri Ilmu
Sosial, 6(1), 65-71.