

# INOVASI PELAYANAN SOBAT DUKCAPIL DALAM PENERBITAN AKTA KEMATIAN PADA MASA PANDEMIC COVID-19 DI KOTA TANGERANG PROVINSI BANTEN

*Innovation of Dukcapil Services in Issuance of Death Certificates During the Covid-19 Pandemic in Tangerang City, Banten Province*

Ayu Lestari<sup>1\*</sup>

Yudha Prabowo<sup>2</sup>

Annemarie Fatimah

Fauziyah<sup>3</sup>

Novi Alviani<sup>4</sup>

Yuswita Safa Naharani<sup>4</sup>

Univesritas Islam Syekh Yusuf,  
Kota Tangerang, Provinsi  
Banten, Indonesia

\*email:

[kotoayulestari@gmail.com](mailto:kotoayulestari@gmail.com)

## Abstrak

Permasalahan rendahnya tingkat kesadaran masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan membuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang menciptakan inovasi Pelayanan Administrasi yang berbasis online yaitu SOBAT Dukcapil. Rendahnya tingkat kesadaran masyarakat tersebut disebabkan karena pendataan jumlah peristiwa kematian lebih sedikit dibandingkan jumlah terbitnya akta kematian. Tujuan: Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis Inovasi Pelayanan Sobat Dukcapil Dalam Penerbitan Akta Kematian Pada Masa Pandemi COVID-19 di Kota Tangerang Banten. Metode: Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dan analisis terhadap teori inovasi pelayanan dari Rogers. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara mendalam (13 informan), dokumentasi dan observasi. Hasil/Temuan: pendataan jumlah penerbitan akta kematian yang tidak sesuai, kurangnya sosialisasi yang menyeluruh, kurang stabilnya jaringan, Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang. Kesimpulan: penggunaan inovasi tersebut masih tergolong rendah dan jarang digunakan oleh masyarakat, serta masih belum cukup inovatif ketika dianalisis menggunakan teori yang ada, terdapat tiga karakteristik yang masing-masingnya memiliki permasalahan. Faktor penghambatnya adalah pendataan jumlah penerbitan akta kematian yang tidak sesuai. Upaya yang dilakukan mengadakan rapat koordinasi dengan Ketua RT dan RW, melakukan sosialisasi secara menyeluruh, bekerja sama dengan pihak Telkom terkait jaringan, menambahkan SDM dari pegawai CPNS.

## Kata Kunci:

Inovasi  
Pendaftaran Online  
Akta Kematian

## Keywords:

Innovation  
Online Registration  
Death Certificate

## Accepted

January 2023

## Published

April 2023

## Abstract

The Problem the low level of public awareness in managing population documents makes the Tangerang City Population and CivilRegistration Office create an online namely SOBAT Dukcapil. The low level of public awareness is due to the fact that the data collection on the number of deaths is less than the number of death certificates issued. Purpose: The purpose of this study was to identify and analyze Dukcapil Service Innovations in Issuing Death Certificates during the COVID-19 Pandemic in Tangerang City, Banten Province. Methods: This study uses a descriptive qualitative method with an inductive approach and an analysis of Rogers' theory of service innovation. Data collection techniques using in-depth interviews (13 informants), documentation and observation. Results/Findings: data collection on the number of issuance of death certificates that are not appropriate, lack of comprehensive socialization, less stable network, lack of Human Resources (HR). Conclusion: the use of these innovations is still relatively low and rarely used by the public, and is still not innovative enough when analyzed using existing theories, there are three characteristics, each of which has problems. The inhibiting factor is the data collection on the number of issuance of death certificates that are not appropriate. Efforts have been made to hold coordination meetings with the RT and RW heads, conduct a thorough socialization, cooperate with Telkom related to the network, add human resources from CPNS employees.



## PENDAHULUAN

Berkembangnya zaman yang selalu berhubungan dengan ilmu pengetahuan dan teknologi membuat pemerintah pusat ataupun daerah dituntut untuk bisa mengoperasikan teknologi yang canggih guna memberikan masyarakat pelayanan yang baik. Hal ini tercantum dalam PERMENDAGRI Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring yang bertujuan membangun tata kelola pemerintah yang efektif dan efisien dalam melayani administrasi kependudukan. PERMENDAGRI Nomor 7 Tahun 2019 pada pasal 1 ayat 2 menyatakan pengurusan dokumen kependudukan pengirim data/berkas persyaratannya dilakukan melalui media elektronik yang berbaris web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi kebijakan ini merupakan upaya pemerintah dalam menertibkan administrasi kependudukan.

Masalah Kependudukan yang sering terabaikan oleh masyarakat adalah kepengurusan akta kematian. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Adminduk menyebutkan bahwa setiap kematian wajib dilaporkan oleh ketua rukun tetangga atau nama lainnya dalam domistik Penduduk kepada Instansi Pelaksana setempat paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak kematian dan Pejabat Pencatatan Sipil mencatat pada Register Akta Kematian. Dapat disimpulkan dari Undang-Undang tersebut pencatatan akta kematian adalah suatu hal yang wajib untuk dilaksanakan. Akta kematian juga adalah dokumen yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai salah satu bentuk pengakuan negara atas kematian seseorang. Akta kematian mempunyai manfaat terhadap orang yang meninggal dan keluarga yang ditinggalkan. Akta kematian merupakan persyaratan yang penting dalam kepengurusan dokumen terkait dengan ahli waris, tunjangan kecelakaan, kepengurusan uang duka dan kegunaan administrasi lainnya. Kasus meninggal akibat Covid-19 di Indonesia masih tergolong tinggi, salah satu

penyumbang kasus Covid-19 juga berasal dari Banten. Provinsi Banten terus memperlihatkan kenaikan kasus dan kematian akibat Covid-19 selama PPKM Level 4 berlangsung. Kota Tangerang menjadi salah satu kota yang menyumbang angka kematian yang tinggi, dilansir dalam [infocorona.bantenprov.go.id](http://infocorona.bantenprov.go.id) Kota Tangerang memiliki kasus kematian sebesar 412 jiwa akibat Covid-19. Kota Tangerang sebagai penyumbang angka kematian tertinggi kedua di provinsi Banten. Dimana dengan tingginya angka kematian di atas menunjukkan harus adanya peran pemerintah dalam mengatasi penerbitan akta kematian dalam rangka tertib administrasi dokumen kependudukan.

Tantangan yang begitu kompleks terkait penerbitan akta kematian di masa pandemi Covid-19 ini membuat pemerintah Kota Tangerang membuat inovasi baru dengan meluncurkan sebuah Inovasi SOBAT (Solusi Online Bantu Administrasi Tuntas) milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Inovasi ini ditunjukan dalam rangka mempermudah masyarakat mengurus Administrasi Kependudukan seperti Akta Kematian yang dimana di era pandemi Covid-19 ini mengharuskan adanya pembatasan kerumunan. Dengan adanya layanan aplikasi ini permohonan penerbitan akta kematian bisa dilakukan dimana dan kapan saja karena menggunakan sistem online. Masyarakat hanya datang ketika dokumen akta kematian sudah jadi. hanya Pelayanan melalui Inovasi SOBAT DUKCAPIL dalam penerbitan akta kematian baru diterapkan sejak tahun 2021 tepatnya pada bulan Januari kemarin. Hal ini yang mengakibatkan Inovasi SOBAT DUKCAPIL masih belum bisa memberikan pelayanan yang memadai untuk masyarakat yang ingin membuat akta kematian secara online. Aplikasi SOBAT Dukcapil baru diterbitkan pemerintah Kota Tangerang pada bulan Januari 2021 kemarin dimana inovasi yang dikeluarkan pemerintah ini masih bisa dikatakan berkembang pemerintah Kota Tangerang dinilai tergesa-gesa dalam menerbitkan inovasi ini karena dalam realisasinya

inovasi ini masih banyak kekurangan diantaranya server erorr, hotline service yang lambat, dan juga harus adanya jaringan internet yang cepat untuk dapat mengakses inovasi ini.

## **METODOLOGI**

Penelitian ini menggunakan metode deksriptif kualitatif dengan pendekatan induktif dikarenakan pendekatan kualitatif mampu mendeskripsikan fenomena sosial yang diharapkan dapat menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan Inovasi Pelayanan Sobat Dukcapil Dalam Penerbitan Akta Kematian Pada Masa Pandemi COVID-19 di Kota Tangerang Provinsi Banten. Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 13 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Fasilitas Kerjasama dan Inovasi Pelayanan, Kepala Seksi Perubahan Status Anak Pewarganegaraan dan Kematian, Petugas Online yang Menangani Pembuatan Akta Kematian, Perwakilan Masyarakat Yang Hadir Untuk Mengurus Dokumen Kependudukan (sebanyak 7 orang).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Manajemen merupakan sumber informasi termasuk hal-hal penting untuk mengambil keputusan. Pengolahan pemanfaatan data akan lebih maksimal apabila Anda menggunakan sistem informasi manajemen. Keseluruhan sistem ini digunakan dalam rangka menganalisis sistem informasi yang lain pada penerapan aktivitas operasional suatu organisasi. Perkembangan teknologi yang semakin cepat diiringi pemanfaatan yang semakin luas membuat berbagai aspek kehidupan tak lepas dari penggunaan teknologi. Komponen sistem informasi manajemen fungsional adalah elemen dan komponen yang memiliki hubungan

dengan pemrosesan data, teknik pengumpulan data, penyimpanan, dan juga pelaporan informasi dimana sistem ini dibutuhkan manajemen.

Penulis menganalisis Inovasi Pelayanan Sobat Dukcapil Dalam Penerbitan Akta Kematian Pada Masa Pandemi COVID-19 di Kota Tangerang Provinsi Banten menggunakan teori dari Rogers. Teori tersebut memiliki 5 indikator dalam mengukur inovasi pelayanan yaitu Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan Dicoba, Kemudahan Diamati. Adapun pembahasannya dapat dilihat dalam sub bab berikut:

### **I. Keuntungan Relatif**

Keuntungan relative (relative advantage) merupakan sebuah inovasi yang diharuskan terdapat keuntungan serta nilai lebih jika dibanding dengan inovasi sebelumnya. Artinya inovasi pendaftaran akta kematian online harus memiliki kelebihan dari segi keuntungan dan nilai daripada inovasi sebelumnya. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis bahwa pendaftaran akta kematian online tidak terlalu memberikan pengaruh terhadap kesadaran masyarakat. Namun, bagi masyarakat yang memiliki mobilitas dan kesibukan yang tinggi inovasi ini sangat membantu, karena tidak perlu mengantre terlalu lama. Selain itu, di tahun 2020 yaitu masuknya COVID-19 ke Indonesia pendaftaran akta kematian online ini membantu untuk mengurangi terjadi kerumunan dan penyebaran virus tersebut. Penerbitan akta kematian menggunakan cara online memberikan pelayanan yang dilakukan secara tepat. Masyarakat cukup menginput data melalui website kemudian membawa persyaratan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setelah menerima email yang dikirimkan. Proses akta kematian ini hanya membutuhkan satu hari saja. Inovasi pendaftaran akta kematian online melalui SOBAT Dukcapil pada kenyataannya tidak banyak digunakan oleh masyarakat Kota Tangerang, namun tetap saja dengan adanya inovasi ini dapat membantu masyarakat yang memiliki kesibukan dan mobilitas yang tinggi. Inovasi pendaftaran akta kematian online disimpulkan dapat

memudahkan masyarakat untuk menerbitkan akta kematian yang bisa diakses dimana saja dan tanpa harus mengantre. Penerbitan akta kematian lebih cepat, hanya membutuhkan waktu satu hari saja. Anggaran yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang ialah efisien dengan jumlah yang tidak banyak. Untuk peningkatan jumlah kepemilikan akta kematian pada tahun 2018 meningkat, namun hal tersebut dikarenakan adanya santunan kematian yang memicu masyarakat untuk membuat akta kematian sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan santunan tersebut.

## II. Kesesuaian

Kesesuaian (Compability) adalah kemampuan penyesuaian dengan segala bentuk setelah adanya inovasi. Hal tersebut bermakna bahwa pendaftaran akta kematian online sangat membutuhkan penyesuaian bagi penggunaannya baik masyarakat maupun petugas yang menjalankan. Prosedur pelayanan penerbitan akta kematian melalui pelaksanaan inovasi Sistem Pendaftaran Online dilengkapi dengan dokumen antara lain surat kematian dari Ketua RT dan RW atau Rumah sakit/Paramedis, KTP dan KK asli yang bersangkutan, photocopy KTP dua orang saksi, photocopy akta kelahiran yang meninggal (bagi yang memiliki). Semua kelengkapan dokumen tersebut dimasukkan dalam bendel map dan dibawa ketika sudah mendapatkan email dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kota Tangerang. Proses pembuatan akta kematian melalui pendaftaran akta kematian online melalui SOBAT Dukcapil dilaksanakan satu hari saja, berkas pada hari itu juga sudah jadi dan juga berkas sudah dapat dipegang tangan oleh pemohon atau pengguna layanan. Hal ini bisa dilaksanakan apabila tidak ada kendala dalam prosesnya seperti adanya data di SIAK yang tidak mendukung sehingga harus ditolak pelayanan kepada masyarakat untuk diklarifikasi ulang. Berdasarkan observasi yang penulis lakukan bahwa prosedur pelayanan melalui

pendaftaran akta kematian online sudah baik dan cukup jelas. Sebelum petugas menggunakan/mengoperasikan pendaftaran akta kematian online mereka mendapat pelatihan yang diberikan dari pihak ketiga yang diminta Disdukcapil Kota Tangerang untuk membuat pendaftaran akta kematian online ini, sehingga petugas dapat menyesuaikan dengan teknologi baru yang dibuat untuk menyediakan layanan pengajuan akta kematian. Penulis dapat mengambil kesimpulan berdasarkan observasi dan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa sumber dan data Standar Operasional Prosedur (SOP) yang penulis dapatkan bahwa prosedur pelayanan pendaftaran akta kematian online sudah jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat, tetapi sosialisasi memang harus dilakukan lebih giat agar masyarakat dapat mengetahui serta tertarik untuk mendaftar secara online.

## III. Kerumitan

Kerumitan (complexity) merupakan tingkat kesukaran yang dimiliki oleh pendaftaran akta kematian online dalam pengoperasiannya yaitu mengenai sarana utama pelaksanaannya dan apa saja penghambatnya, serta sarana dan prasarana lainnya. Sarana utama oleh pendaftaran akta kematian online adalah komputer/laptop, jaringan internet, serta printer yang dibutuhkan untuk mencetak akta kematian. Dalam hal ini penulis melihat fakta dilapangan bahwa jaringan bawah tanah kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sedang diperbaiki, hal ini terhitung dari bulan Desember sampai dengan bulan Februari, perbaikan jaringan tersebut dilakukan secara menyeluruh dari mulai kantor Dinas Ketenagakerjaan sampai dengan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Dapat disimpulkan bahwa sarana utama yang digunakan untuk pelaksanaan atau pengoperasian pendaftaran akta kematian online sudah memenuhi. Namun terdapat penghambur yaitu jaringan yang terkadang down atau menghilang, yang diakibatkan sedang diberlakukannya perbaikan jaringan

bawah tanah, sehingga membuat masyarakat yang tidak ingin menunggu kembali hingga dua kali.

#### **IV. Kemungkinan Dicoba**

Kemungkinan dicoba (triability) adalah untuk membuktikan bahwa inovasi pendaftaran akta kematian online sudah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan dan nilai lebih. Indikatornya meliputi sosialisasi penerbitan akta kematian melalui inovasi tersebut serta pembuktiannya melalui pemahaman masyarakat. Sosialisasi yang dilakukan untuk memperkenalkan inovasi pendaftaran akta kematian online yakni dengan menggunakan spanduk dan baliho pada tahun 2017 di kantor-kantor kecamatan serta papan iklan. Sosialisasi yang harus diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang tidak hanya berupa memperkenalkan inovasi tersebut. Diharapkan masyarakat menggunakannya dengan baik harus diberikan sosialisasi bagaimana cara mendaftar untuk penerbitan akta kematian melalui inovasi pendaftaran akta kematian online. Sebab berdasarkan wawancara yang penulis lakukan bersama beberapa masyarakat mengaku tidak bisa mengoperasikannya. Berdasarkan observasi dan wawancara yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa sosialisasi yang dilakukan untuk memberikan edukasi kepada masyarakat terkait inovasi pendaftaran akta kematian online melalui spanduk, baliho dan penyuluhan ke kantor kecamatan tidak menyeluruh pada tahun pertama diresmikannya yaitu tahun 2020, hal ini dibuktikan dari pengakuan masyarakat yang belum lama mengetahui inovasi tersebut dan sudah bisa diakses melalui sebuah Aplikasi SOBAT Dukcapil yaitu inovasi terbaru diluncurkan pada Januari 2020, guna memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, termasuk akta kematian secara daring dan bisa diakses dimana saja selama masa pandemi COVID-19. Pemahaman masyarakat dalam menggunakan inovasi pendaftaran akta kematian online sangat baik bagi usia-

usia tertentu yakni mulai dari remaja hingga dewasa. Untuk masyarakat berusia lanjut rata-rata tidak menguasainya, justru banyak yang memilih untuk datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang.

#### **V. Kemudahan Diamati**

Kemudahan diamati (observability) dari inovasi pendaftaran akta kematian online yakni dari cara kerja dan kegunaannya untuk menghasilkan sesuatu yang lebih baik dengan menilai dari tingkat kepuasan masyarakat serta profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan observasi yang penulis lakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang prosedur dari inovasi pendaftaran akta kematian online sudah cukup jelas dan tidak berbelit-belit. Masyarakat cukup membuka website resmi Disdukcapil Kota Tangerang dan memilih akta online selanjutnya klik akta kematian dan menginput data yang dibutuhkan. Setelah itu tinggal menunggu bukti tanda register yang dikirimkan oleh petugas ke alamat email pemohon. Kemudian langsung pergi ke kantor dengan membawa persyaratan yang dibutuhkan menuju loket khusus pengambilan akta dari pendaftaran akta kematian online. Hasil observasi dan wawancara yang penulis lakukan membuktikan bahwa respon atau tanggapan masyarakat berbeda-beda, ada yang merasa puas dengan inovasi pendaftaran akta kematian online ada pula yang tidak puas karena harus menunggu lebih lama dikarenakan jaringan yang terkadang bermasalah. Untuk pelayanan dari pegawai dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang masyarakat merasa sangat puas karena para pegawai memiliki profesional, bersifat ramah serta sopan dan santun. Berdasarkan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang mendapatkan penilaian A. Mulai dari tahun 2019 nilai pelayanan yang didapatkan sangat baik.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan inovasi tersebut masih tergolong rendah dan jarang digunakan oleh masyarakat, serta masih belum cukup inovatif ketika dianalisis menggunakan teori yang ada, terdapat tiga karakteristik yang masing-masingnya memiliki permasalahan. Faktor penghambatnya adalah pendataan jumlah penerbitan akta kematian yang tidak sesuai. Upaya yang dilakukan mengadakan rapat koordinasi dengan Ketua RT dan RW, melakukan sosialisasi secara menyeluruh, bekerja sama dengan pihak Telkom terkait jaringan, menambahkan SDM dari pegawai CPNS.

## REFERENSI

- Achmad, Y. (2022). Pelayanan Sobat Dukcapil Dalam Penerbitan Akta Kematian Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kota Tangerang Provinsi Banten (Doctoral Dissertation, Ipdn).
- Aristin, Rini, And Rina Nur Azizah. 2018. "Implementasi Kebijakan." *Reformasi* 8(2):120–35
- Daryanti, A. Utami Chika, 2020. 'Inovasi Pelayanan Berbasis Electronic Government (E-Gov) Di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar', *Composites Part A: Applied Science and Manufacturing*
- Katrina, 2017. 'Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Di Kabupaten Tana Toraja', *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Kurniawan, I. A., Yusman, D., Kultsum, G. U., & Junianto, A. (2022). Implementasi E-Government Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 10(2), 256-265.
- Lailyn Puad. 2019. "Pengembangan Aplikasi Terintegrasi Sebagai Pusat Data Pengaduan Warga Untuk Layanan Smart City Di Kota Jambi." *Indonesian Journal Of Computer Science* 8(1):44.
- Maulana, Fauzan. 2020 'Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesaman (E-KTP Keliling)', *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Muhaeni, T. A. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Sarana Online Bantu Administrasi Tuntas (Sobat Dukcapil) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang (Doctoral Dissertation, Universitas Nasional).
- Oktaviyani, Winda, And Joko Tri Nugraha. 2018. "Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Pelaksanaan Program Smart City Di Kota Magelang (Studi Kasus Bappeda Kota Magelang)." *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara (JMAN)* 02(01):30–41.
- Putri, D. M. (2022). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian Berbasis Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.
- Wiranata, Ayu. 2020 'Inovasi Pelayanan Publik Simawar (Sistem Informasi Warga) Di Kabupaten Bima'.