



# Analisis Tantangan Dalam Inovasi Pelayanan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo: Studi Kasus Penerbitan Akta Kematian

Rosdiana Tasman<sup>1</sup>, Tukiman<sup>2</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan "Veteran" Jawa Timur Surabaya, Indonesia

\*Corresponding author

E-mail addresses: [tukiman.adneg@upnjatim.ac.id](mailto:tukiman.adneg@upnjatim.ac.id)

## ARTICLE INFO

### Article history:

Received November 17, 2024

Revised December 15, 2024

Accepted December 26, 2024

Available online February 03, 2025

### Kata Kunci:

Analisis; Inovasi; Pelayanan Publik; Tantangan; Akta Kematian

### Keywords:

Analysis; Innovation; Public service; Challenge; Death Certificate



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license. Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Sagita Akademia Maju..

## ABSTRAK

Sebagai perwujudan atas upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, Pemerintah Daerah Kabupaten Sidoarjo berinovasi dengan memanfaatkan teknologi digital agar penduduk wilayah Kabupaten Sidoarjo mendapatkan kemudahan dalam akses administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, khususnya Akta Kematian yang merupakan dokumen penting. Selain peristiwa kelahiran, peristiwa atas kematian seseorang harus segera dilaporkan agar tercatat oleh negara dan membantu pemerintah dalam menghitung angka jumlah penduduk. Inovasi dalam pelayanan publik, terutama di bidang administrasi sangat penting untuk meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Namun dalam implementasinya seringkali terdapat berbagai tantangan yang mempengaruhi keberhasilan inovasi tersebut. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan analisis indikator SWOT (*Strength, Weaknesses, Opportunity, Threats*). Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa dalam proses penerapan inovasi pelayanan pencatatan sipil dengan memanfaatkan teknologi untuk menunjang pelayanan publik kenyataannya terdapat tantangan

baik dari segi internal maupun eksternal.

## ABSTRACT

As a manifestation of the government's efforts to improve the quality of public services, the Regional Government of Sidoarjo Regency is innovating by utilizing digital technology so that residents of the Sidoarjo Regency area have easy access to population administration and civil registration, especially Death Certificates which are important documents. Apart from birth events, incidents of someone's death must be reported immediately so that they are recorded by the state and help the government in calculating population figures. Innovation in public services, especially in the field of administration, is very important to increase efficiency, speed and quality of service to the public. However, in its implementation there are often various challenges that affect the success of the innovation. This research uses a qualitative descriptive method with SWOT (*Strength, Weaknesses, Opportunity, Threats*) indicator analysis. The results of this research conclude that in the process of implementing civil registration service innovation by utilizing technology to support public services, in reality there are challenges both from an internal and external perspective.

## 1. PENDAHULUAN

Dalam mendukung kemajuan pembangunan nasional dan memajukan pelayanan publik, sistem administrasi sangat berperan besar. Setiap individu harus memiliki identitas agar memiliki status kewarganegaraan dengan mendaftarkan data

diri kependudukan nasional, maka akan mendapatkan haknya sebagai warga negara. Selain itu, hal penting lain kedepannya dan yang menyangkut dirinya harus didaftarkan untuk dicatat oleh negara dan teridentifikasi dengan akurat. (Suryantoro & Kusdyana, 2020). Administrasi kependudukan yaitu runtunan tindakan mulai dari penyusunan dan penyempurnaan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dokumen-dokumen administrasi kependudukan sangat penting bagi setiap individu, karena dalam kepengurusan kepentingan mulai dari kelahiran, bertempat tinggal, status warga negara, kebutuhan dalam mengurus pendidikan, pernikahan, perceraian, hingga kematian perlu dilaporkan dan dicatat oleh negara. Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, 2013 yang mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan mencakup pencatatan, penerbitan dan pengelolaan data kependudukan yang sah memiliki tujuan agar sistem administrasi dapat lebih baik, tertib, efisien dan berbasis teknologi agar hasil dari pelayanan publik lebih transparan dan akuntabel. Adapun pendaftaran dan pencatatan administrasi kependudukan dilakukan di Dinas terkait yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) wilayah masing-masing agar dapat diterbitkan secara sah dan langsung terdaftar nasional.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sebagai unsur pelaksana otonomi daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Sebagaimana dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik bahwa pelayanan publik adalah segala jenis pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik tetap menjadi isu yang memerlukan perhatian dan perbaikan yang berkelanjutan. Hal ini disebabkan oleh masih banyaknya tuntutan untuk meningkatkan pelayanan publik, yang mencerminkan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan oleh para birokrat. Berbagai masalah yang sering terjadi adalah seperti proses yang rumit dan berbelarutar, terdapat ketidakpastian mengenai durasi waktu penyelesaian. Biaya yang perlu dibayar, persyaratan yang tidak jelas, sikap petugas yang kurang tanggap, serta berbagai hal lainnya, menyebabkan citra pemerintah menjadi buruk dan meningkatkan jumlah pengaduan. Kepuasan masyarakat menjadi indikator penilaian kualitas pelayanan publik yang baik. (Ayu Triningsih, 2018).

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, di era digitalisasi ini pemerintah berinovasi pada sistem SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) yang dimana sistem ini terintegrasi secara nasional, serta adanya Plavon yang diresmikan sejak tahun 2021 atas dasar keterbatasan serta permintaan pengajuan dokumen oleh masyarakat Kabupaten Sidoarjo yang semakin meningkat dan untuk mempermudah pelayanan agar dapat lebih maksimal. mulai dari membuat akun, aktivasi, pemilihan pengajuan dokumen, penginputan data diri hingga hasil dari dokumen yang selesai dibuat, pemohon dapat memilih melakukan cetak secara mandiri dirumah melalui

Plavon. Setiap warga negara harus patuh dalam pencatatan administrasi kependudukan, karena jika seseorang tidak memiliki dokumen kependudukan akan terhambat dan mengalami kesusahan dalam memperoleh pelayanan publik, fasilitas kesehatan dan kepengurusan administratif lainnya. Khususnya dokumen pencatatan sipil Akta Kematian yang diterbitkan karena peristiwa kematian seseorang. Dokumen Akta Kematian juga sangat penting, bukan hanya dokumen kependudukan lainnya seperti Akta Kelahiran, KTP-el atau Kartu Keluarga. Dokumen ini sebagai pembuktian bahwa seseorang telah meninggal dunia, jadi untuk hal-hal yang bersangkutan dengan almarhum semasa hidupnya akan dialihkan tanggung jawabnya kepada ahli waris.

Dalam Undang-Undang No. 24 Tahun 2013. Akta kematian digunakan untuk tujuan penting, sebagai berikut:

1. Pengesahan Kematian: Akta Kematian merupakan bukti sah yang mengesahkan bahwa seseorang telah meninggal dunia. Dilakukan dengan melaporkan kematian kepada pihak berwenang, seperti pegawai pencatatan sipil di kantor desa atau kecamatan oleh pihak keluarga dari almarhum.
2. Administrasi Pemerintahan: Ketika proses kematian seseorang dilaporkan, dan telah diterbitkan Akta Kematian, data kependudukannya akan otomatis terhapus dari sistem kependudukan. Selain itu juga akan mempengaruhi data statistik terkait angka kematian untuk perencanaan kebijakan sosial dan kesehatan.
3. Penyelesaian Urusan Hukum dan Keuangan: Adanya dokumen Akta kematian sangat diperlukan dalam urusan hukum, seperti antara lain pengurusan harta warisan, asuransi dan wasiat. Jika tidak ada akta kematian, keluarga atau ahli waris tidak dapat melanjutkan proses hukum, karena tidak ada bukti sah yang menyatakan bahwa yang bersangkutan telah meninggal, mengingat bahwa dalam hal keuangan adalah hal yang penting dan sensitif. serta dokumen akta kematian dapat dipalsukan oleh oknum-oknum yang menginginkannya.
4. Pengurusan Hak Waris: Sebagai syarat penting dalam pengurusan hak waris, ahli waris harus menunjukkan bukti dokumen akta kematian untuk membuktikan bahwa orang yang meninggal memang sah secara hukum sebagai orang yang berhak menerima harta warisan. Karena harta warisan tidak dapat dialihkan ke sembarang orang tanpa adanya wasiat khusus
5. Pengurusan Jaminan Sosial dan Asuransi: Apabila seseorang yang meninggal dunia adalah pensiunan, hak pensiun, klaim asuransi, atau jaminan sosial lainnya akan diberikan kepada ahli waris. Proses klaim hanya akan bisa diberikan apabila dokumen ini ada dan akan di cek lebih lanjut bahwa ahli waris benar merupakan anggota keluarga inti dari seseorang yang telah meninggal dunia.

## **2. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode deskripsi kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Menurut Sutopo (2006) penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan secara rinci dan mendalam mengenai kondisi, proses, serta hubungan atau keterkaitan antara hal-hal penting yang ditemukan dalam objek

penelitian. Sumber data yang digunakan dalam penelitian kualitatif seluruhnya dapat dibagi menjadi narasumber atau informan, peristiwa, aktivitas dan perilaku, lokasi atau tempat, benda, gambar, rekaman, serta dokumen dan arsip. (Jannah et al., 2024).

Indikator untuk menganalisis strategi dalam penelitian ini menggunakan analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*. Strength). *Strength* (S) adalah karakteristik positif internal yang dapat dimanfaatkan organisasi untuk mencapai sasaran kinerja strategis. *Weaknesses* (W) adalah karakteristik internal yang menjadi penghalang atau kelemahan kinerja organisasi. *Opportunity* (O) adalah karakteristik dari lingkungan eksternal yang berpotensi untuk membantu organisasi meraih atau melampaui sasaran strateginya. *Threats* (T) adalah karakteristik dari lingkungan eksternal yang dapat menjadi penghalang bagi organisasi meraih sasaran strategis yang ditetapkan. Langkah-langkah analisis data deskriptif kualitatif melibatkan tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. (Irfani et al., 2021). Penelitian ini dilaksanakan di ruang lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dengan melakukan observasi, wawancara mendalam dan pengamatan secara langsung.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelayanan publik bertujuan untuk memberikan layanan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus membuat mereka merasa puas, dengan mengutamakan fokus pada masyarakat sebagai pengguna layanan. Prinsip utama pelayanan prima di sektor publik adalah bahwa "pelayanan merupakan bentuk pemberdayaan". Berbeda dengan sektor bisnis yang berorientasi pada keuntungan, pelayanan prima di sektor publik lebih menitikberatkan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan kualitas terbaik. (Huda et al., 2019). Sebagai instansi penting yang memberikan pelayanan pada masyarakat secara langsung mengenai data dan dokumen kependudukan. Data kependudukan sangat berguna untuk pengelolaan data terkait populasi warga negara untuk mendukung pembangunan nasional dan menjamin masyarakat mendapat haknya sebagai warga negara. Masyarakat akan puas apabila pelayanan yang diberikan sangat baik, mudah, cepat dan sesuai harapan atau ekspektasi masyarakat, bahkan lebih. Faktor-faktor seperti kemampuan, responsivitas, ketepatan waktu, dan infrastruktur yang ada berperan penting dalam pelayanan publik. (Daraba et al., 2023). Diselenggarakannya pelayanan pencatatan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara online melalui aplikasi web Plavon, karena pelayanan secara offline di Kantor Dinas dirasa kurang maksimal mengingat pemohon yang semakin meningkat. Di Plavon terdapat halaman informasi seperti syarat-syarat pengajuan pembuatan dokumen, informasi pengaduan apabila terdapat kesalahan, keterlambatan dalam pencatatan administrasi kependudukan atau tidak adanya hasil dokumen yang diterima oleh pemohon. Dalam hal ini seluruh staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sangat memperhatikan penerapan pengajuan online maupun offline, dan bertanggung jawab atas adanya pengaduan.

Salah satu yang menjadi layanan yang banyak dibutuhkan untuk pencatatan peristiwa penting yang dialami masyarakat adalah layanan pencatatan sipil utamanya akta kematian. Bagi keluarga ditinggalkan sebaiknya segera mengajukan pencatatan akta kematian seseorang yang telah meninggal, karena dokumen tersebut adalah

dokumen penting yang menyangkut masa depan. Dimana mekanisme dari pengajuan akta kematian dapat dilakukan sesuai prosedur dan syarat-syarat yang telah ditentukan. Prosedur pengajuan pencatatan akta kematian adalah dengan segera dilaporkannya peristiwa kematian seseorang oleh keluarga khususnya ahli waris, lalu menyiapkan dokumen identitas pendukung yang membuktikan bahwa yang bersangkutan benar meninggal dunia, lalu melakukan pengajuan di Disdukcapil wilayah masing-masing. Apabila syarat pencatatan akta kematian telah lengkap akan segera dilakukan proses administrasi oleh petugas.

Adapun Syarat pengajuan akta kematian adalah berkas-berkas:

1. Formulir Akta Kematian F2.01 (digunakan jika pengajuan offline).
2. Foto KTP-el almarhum.
3. Foto Kartu Keluarga almarhum.
4. Foto KTP-el 2 (dua) orang saksi.
5. Surat Keterangan Kematian dari Rumah Sakit/Desa.
6. Foto KTP-el Pelapor dan Kartu Keluarga Pelapor apabila pisah KK (pelapor wajib ahli waris).

Lampiran berkas tambahan yang dibutuhkan adalah:

1. Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak/SPTJM Kebenaran Data Kematian.
2. Surat Kehilangan dari Kepolisian (sebagai dokumen pengganti jika KTP-el atau Kartu Keluarga almarhum tidak ada).

Apabila kepengurusan dokumen secara offline dapat langsung datang di Mall Pelayanan Publik Lingkar Timur dan jika kepengurusan dokumen secara online dapat langsung mengakses situs web resmi [plavon.sidoarjokab.go.id/](http://plavon.sidoarjokab.go.id/) dengan mendaftarkan akun dan aktivasi terlebih dahulu. Di halaman Plavon terdapat informasi lengkap, riwayat pengajuan, status pengajuan; menunggu verifikasi (jika pengajuan baru dilakukan), sedang diproses (jika pengajuan telah diproses petugas dan sedang dalam proses verifikasi dan TTE), selesai (jika berhasil verifikasi dan TTE), berkas tidak lengkap (jika terdapat kekurangan berkas) dan tidak dapat diproses (jika akta kematian pernah dilaporkan dan telah tercatat namun dilaporkan kembali atau jika status pengajuan sebelumnya telah 3x berstatus berkas tidak lengkap tetapi masih terdapat kesalahan berkas dari pemohon maka selanjutnya harus melakukan pengajuan mulai dari awal). (Dewanti, n.d.)

Dalam Keputusan Kepala (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2024) Nomor:

000.8.3.2/1301/438.5.12/2024 Tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, Layanan Administrasi Pencatatan Akta Kematian terdiri dari:

1. Pencatatan Akta Kematian Baru.
2. Pencatatan Akta Kematian Perubahan Berdasarkan Penetapan Pengadilan Negeri.
3. Pencatatan Pembatalan Akta Kematian Berdasarkan Penetapan Pengadilan Negeri.
4. Perbaikan Akta Kematian Karena Salah Redaksional.
5. Pencatatan Akta Kematian Karena Hilang.
6. Pencatatan Akta Kematian Karena Rusak.

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan beberapa indikator dalam analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, dan Threats*) adalah sebagai berikut:

#### **A. Kekuatan (*Strengths*)**

Dianalisis dari sumber daya yang dimiliki oleh suatu perusahaan yang lebih unggul dari kompetitor lain dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Untuk memaksimalkan itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo memiliki beberapa aspek yang dapat menjadi kekuatan dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Arief Sumeru selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mengungkapkan bahwa kekuatan berasal dari sumber daya manusia. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan terdapat sebanyak 2 pegawai ASN sebagai Pengadministrasian Akta Kematian dan Kelahiran, 10 pegawai non ASN sebagai pengadministrasian Akta Kelahiran dan Kematian, 4 pegawai ASN PPK sebagai Operator Sistem Informasi dan Administrasi Kependudukan (SIAK), dan 2 pegawai non ASN sebagai Pengadministrasi Data Layanan (Operator SIAK). Untuk memaksimalkan pelayanan dilakukan dengan manajemen personil, serta mengadakan tambahan waktu untuk pelayanan karena pelayanan ini bersifat sesuai target dan standar operasional prosedur. Selain itu terdapat pelayanan terkait administrasi kependudukan lainnya dan pencatatan sipil seperti program Jemput Bola Terpadu Sidoarjo Yang Gemilang (JEBETE SAYANG), Goes To School (GTS), Dukcapil Tanggap Bencana Harapan Timbul Kembali Utuh (DUTA HATIKU), Peduli Disabilitas, Lansia, ODGJ (DILAN), lalu untuk Layanan online sesuai dengan standar operasional prosedur, serta pegawai wajib bertanggung jawab untuk menyelesaikan nomor pengajuan yang telah dibuka. Selain itu juga memberikan informasi dan edukasi pada masyarakat umum seperti melalui sosial media, website, dan petugas pelayanan baik di kantor dinas yang berada pada bagian pelayanan, atau ketika melakukan kegiatan program inovasi pelayanan.

Petugas sangat responsif akan membantu masyarakat yang kurang mengetahui info lengkap administrasi. Sebagaimana pengakuan yang disampaikan oleh masyarakat khususnya pemohon yang menerima pelayanan bahwa sangat terbantu dengan adanya program-program inovasi pelayanan yang diadakan. Hal tersebut dapat menjadi strategi dalam meningkatkan kualitas dalam pelayanan pencatatan sipil khususnya penerbitan akta kematian.

#### **B. Kelemahan (*Weaknesses*)**

Kelemahan (*Weaknesses*) sebagai suatu kondisi keterbatasan yang dimiliki dalam diri organisasi tersebut. Keterbatasan dapat menjadi sebuah hambatan bagi suatu organisasi dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan, sehingga dapat dikatakan sebagai sumber kelemahan organisasi.

Bapak Arief Sumeru menuturkan bahwa keterbatasan ada pada sumber daya manusia, yang mana apabila program inovasi pelayanan sedang banyak dijalankan dengan jadwal bersamaan, khususnya staf pengadministrasian akta kelahiran, akta kematian dan staf operator SIAK baik ASN maupun non ASN ikut serta dalam kegiatan tersebut maka pengajuan pelayanan online di Plavon akan menumpuk selama beberapa hari, karena mengutamakan pemohon yang ada di program inovasi pelayanan dan pengajuannya harus segera selesai. Selain itu, dalam pengajuan

offline memerlukan waktu yang lama karena pengerjaannya manual dan double kerja seperti berkas harus ditinjau, memotret, mengunduh dan mengunggah seluruh berkas persyaratan. Akan tetapi jika pengajuan online hanya perlu meninjau persyaratan yang sudah diajukan, mengunduh dan mengunggah di arsip kematian. Umumnya, dalam pembuatan Akta Kematian berlangsung 3 (tiga) hari, namun karena hal tersebut bisa lebih dari 3 (tiga) hari. Solusinya adalah manajemen waktu yang efektif dengan menambah jam kerja baik di hari biasa atau di akhir pekan secara bergantian agar pekerjaan yang tertunda dapat terselesaikan.

### **C. Peluang (*Opportunities*)**

Peluang (*Opportunities*) sebagai sebuah kondisi lingkungan yang dimungkinkan dapat menghasilkan keuntungan bagi suatu organisasi. Kondisi organisasi baik dari lingkup internal maupun eksternal dapat dijadikan sebagai suatu peluang.

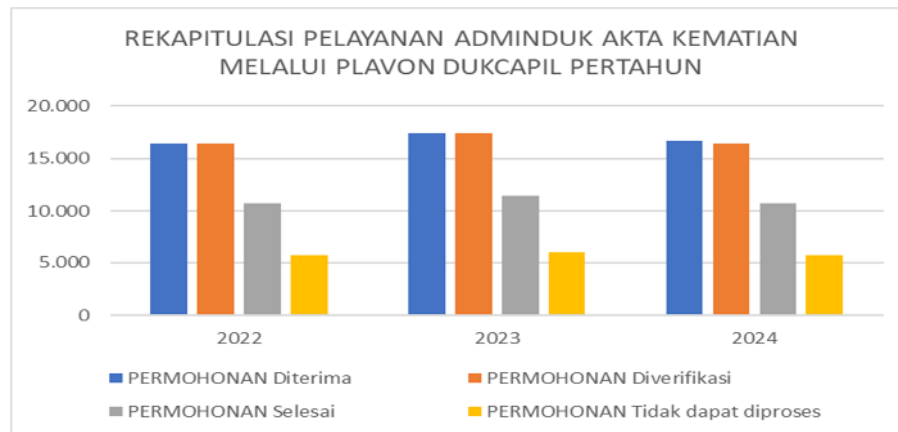
Sehubungan dengan hal tersebut, Bapak Arief Sumeru menuturkan bahwa dengan adanya inovasi pelayanan baik online dengan Plavon maupun offline dengan berbagai program inovasi pelayanan yang ada mendapatkan dukungan dan kepercayaan dengan menjalin hubungan baik atau bermitra dengan berbagai instansi. Selanjutnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah memperoleh berbagai penghargaan seperti pencapaian yang baru di bulan Desember Tahun 2024 ini yaitu Juara 1 Kategori Inovasi Daerah (Program Duta Hatiku) dan Penghargaan penilaian ombudsman sebagai zona hijau tertinggi dengan predikat Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Opini Pengawasan Penyelenggaraan pelayanan Publik Tahun 2024) urutan ke 9 dengan nilai 96,39. Selain itu juga mendapatkan banyak respon positif dari penduduk Sidoarjo.

### **D. Ancaman (*Threats*)**

Ancaman (*Threats*) sebagai suatu keadaan atau kondisi mengancam dan menjadi tantangan bagi lingkungan organisasi. Dalam hal ini ancaman dapat menjadi penghalang utama bagi organisasi dalam mencapai tujuan. Ancaman dapat berasal dari lingkungan eksternal organisasi yang kemudian dapat dicegah dengan mengupayakan meraih sasaran strategis.

Bapak Arief Sumeru menjelaskan bahwa bidang pelayanan sipil adalah bidang yang beresiko dengan hukum, contoh yang pernah terjadi bahwa bidang pelayanan pencatatan sipil pernah digugat oleh BPJS Ketenagakerjaan terkait penerbitan dokumen kematian, jika dilihat memang secara pengajuan atau permohonan di Plavon, persyaratan dokumennya sesuai untuk dilakukan proses pencatatan dan penerbitan akta kematian, tetapi kondisi yang sebenarnya, berkas-berkas itu dimanipulatif oleh pemohon. Karena akta kematian telah diterbitkan, dan ketika dilampirkan untuk mengurus kepentingan di BPJS Ketenagakerjaan terdeteksi terdapat manipulasi. Lalu Disdukcapil digugat dan harus menjalani proses persidangan. Dokumen akta kematian sangat beresiko juga mempengaruhi pelaporan di layanan lain termasuk layanan klaim atau pencairan dana. Dokumen administrasi kependudukan juga diperlukan untuk bukti pelaporan klaim BPJS atau menghentikan biaya kesehatan, karena dokumen administrasi kependudukan mempunyai korelasi di instansi yang lain. Maka hal tersebut sebagai pembelajaran bagi petugas administrasi untuk berhati-hati dalam proses pencatatan, verifikasi dan penerbitan akta kematian maupun dokumen administrasi lain kedepannya.

Dari inovasi pelayanan yang telah dilakukan dalam pencatatan sipil khususnya Akta Kematian, berikut ini adalah rekapitulasi hasil dari pengajuan Akta Kematian melalui Plavon di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo:



Gambar 1. Grafik Hasil Rekapitulasi Pelayanan Adminduk Akta Kematian Melalui Plavon Dukcapil Pertahun

(Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, 2024)

NO	TAHUN	PERMOHONAN			
		Diterima	Diverifikasi	Selesai	Tidak dapat diproses
1	2022	16.375	16.375	10.711	5.664
2	2023	17.361	17.361	11.435	5.926
3	2024	16.688	16.369	10.696	5.673
JUMLAH SEMUA		50.424	50.105	32.842	17.263

Gambar 2. Hasil Rekapitulasi Jumlah Permohonan Pelayanan Adminduk Akta Kematian Melalui Plavon Dukcapil Pertahun

(Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, 2024)

Dari permohonan yang telah diterima lalu diverifikasi oleh petugas, tidak semuanya dapat diproses untuk pencatatan akta kematian, hal tersebut dapat disebabkan oleh berbagai alasan, seperti kesalahan dalam input data pemohon, kekurangan dalam melampirkan dokumen, atau dokumen yang dilampirkan tidak sesuai daripada persyaratan yang ditetapkan sebagai syarat pencatatan dan penerbitan Akta Kematian. Agar terhindar dari manipulasi dokumen, regulasi yang ditetapkan sangat dijaga ketat bahwa kekurangan sedikitpun dalam dokumen, pengajuan akan dikembalikan pada pemohon untuk dilengkapi. Seperti contoh pada surat keterangan kematian dari rumah sakit harus dilengkapi stempel, jika tidak ada stempel harus kembali ke Rumah Sakit terkait untuk mendapat stempel asli rumah sakit. Jika seseorang yang telah meninggal bertahun-tahun yang lalu, dan surat keterangan kematian dari Rumah Sakit sudah hilang harus meminta ulang. Dalam artian surat keterangan kematian harus sesuai, jika meninggal di rumah dapat menggunakan surat keterangan kematian dari Kelurahan atau Desa. Selanjutnya, jika data yang dimiliki pemohon atas anggota keluarga yang dilaporkan meninggal dunia hanya tersisa dokumen fotokopi, akan diminta mengganti dengan Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM). SPTJM Kebenaran Data Kematian jika almarhum

telah meninggal dunia dalam kurun waktu yang lama sebelum adanya pencatatan KTP-el, jika pelapor adalah anggota keluarga lain karena almarhum tidak memiliki ahli waris, atau jika Kartu Keluarga, KTP-el almarhum fotokopi atau hilang dengan syarat tambahan yaitu melampirkan Kartu Keluarga terbaru milik anggota keluarga atau biasanya oleh petugas administrasi di Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo menyebut dengan “KK tinggalan”.

Lalu untuk kehilangan Kartu keluarga dan KTP-el almarhum jika hilang harus digantikan dengan surat keterangan kehilangan dari kepolisian dengan syarat ahli waris sebagai pelapor kehilangan. Pelapor atau pemohon pengajuan pencatatan kematian harus ahli waris, dan syarat 2 (dua) orang saksi dapat menggunakan data anggota keluarga lain atau tetangga, dengan melampirkan KTP-el asli. Dalam kasus ini, penulis sering mendapatkan kondisi KTP-el yang telah usang atau nik dan nama terhapus, oleh petugas administrasi pencatatan sipil menyarankan untuk pengajuan dikembalikan terlebih dahulu dengan catatan agar pemohon melampirkan KTP-el yang dicetak baru. Selain kekurangan dokumen atau kesalahan input data, seringkali terdapat beberapa anggota keluarga yang “flag” dengan berbagai status seperti: flag dalam status pindah, flag status tidak diketahui, atau flag status mati. Maka, sebelum diproses Kartu Keluarga akan diperiksa di database melalui SIAK. Jika terdapat “flag” akan dikembalikan dengan meminta untuk melampirkan KTP-el yang bersangkutan, apabila pemohon sudah melampirkan akan dipindai melalui aplikasi Si Jabrik yang hanya dapat diakses oleh petugas. Selain itu, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil menegaskan bahwa sebelum memproses pengajuan, Kartu Keluarga dengan barcode harus di scan terlebih dahulu untuk mempermudah proses identifikasi, jika hasilnya nihil maka akan dikembalikan kepada pemohon untuk meminta cetak ulang atau pemohon dapat memotret gambar dengan jelas agar barcode dapat di scan.

#### **4. SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil dari penelitian diatas dengan analisis SWOT dari pembahasan yang telah diuraikan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan pencatatan sipil khususnya akta kematian baik secara online dan offline memiliki tantangan tersendiri. Mulai dari sumber daya manusia, persyaratan yaitu jika offline dapat menggunakan berkas fotokopi, namun jika online melalui Plavon harus melampirkan foto atau scan berkas asli. Dalam inovasi pelayanan tentunya pencatatan sipil memiliki kelebihan dan kekurangan.

Kelebihan:

1. Lebih efisien bagi petugas dan masyarakat, karena meminimalisir kendala-kendala yang terjadi pada pengajuan offline, seperti: antrian yang membludak di Kantor Dinas, pemohon yang harus kembali ke rumah apabila terdapat berkas yang kurang lengkap karena ketidaktahuan persyaratan pengajuan, kurangnya petugas pelayanan. Hal-hal tersebut dapat mempengaruhi penilaian karena ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan.
2. Mempermudah proses pelayanan dengan teknologi dan sistem yang terintegrasi secara nasional, serta aksesibilitas bagi masyarakat yang terkendala jarak dan waktu agar dapat pengajuan online melalui aplikasi web Plavon.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

4. Mendorong perubahan positif dalam budaya organisasi seperti peningkatan kolaborasi, transparansi dan akuntabilitas.

Kekurangan:

1. Keterbatasan sumber daya manusia, mengingat jumlah pegawai di bidang pengadministrasi Akta Kematian dianggap kurang ketika bersamaan dengan jadwal kegiatan program pelayanan lainnya. Maka pengajuan di Plavon akan tertunda 2-3 hari. Oleh karena itu, dengan adanya program magang MSIB, Mandiri dan MBKM oleh mahasiswa sangat membantu pelayanan pencatatan sipil.
2. Kesulitan dalam penyesuaian, karena masih banyak masyarakat yang kurang pengetahuan akan teknologi dan memilih mengurus secara offline.
3. Beresiko akan hukum, karena dalam pengajuan online berkas persyaratan yang diajukan bisa saja dimanipulasi oleh pemohon. Oleh sebab itu, petugas verifikasi harus dengan detail dalam meninjau berkas dan terdapat persyaratan Surat Pernyataan yang wajib diberi materai 10.000 untuk bukti keabsahan dokumen.

Secara keseluruhan, walaupun terdapat berbagai tantangan pasti terdapat solusi. Pemahaman terhadap kedua aspek tersebut sangat penting untuk melakukan perbaikan dan pengembangan yang berkelanjutan, dengan adanya inovasi pelayanan akan sangat mendukung perbaikan dan pengembangan berkelanjutan.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Ayu Triningsih. (2018). *Implementasi Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Blitar*. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Daraba, D., Salam, R., Dharma Wijaya, I., Baharuddin, A., & Sunarsi, D. (2023). Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif dan Efisien di Era Digital di Indonesia. *Pallangga Praja*, 5(1).
- Dewanti, Y. N. (n.d.). *Inovasi Program Plavon Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Masa Pandemi COVID-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur*.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. (2024). *Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Nomor 000.8.3.2/1301/438.1/2024*. <http://disdukcapil.sidoarjokab.go.id/>
- Huda, M. N., Sholikah, V., & Rahmawati, S. D. (2019). Pemanfaatan Sistem Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Hubungan Masyarakat di Kementerian Agama Kabupaten Tuban. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 1(2), 170-183. <https://doi.org/10.15642/japi.2019.1.2.170-183>
- Irfani, K., Naziyah, F. A., & Widiyarta, A. (2021). Model Analisis SWOT Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Online Single Submission (OSS) Pada DPMPITSP Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Administrasi Negara*, 27(1).
- Jannah, M., Faizah, A. N., Indraputri, A. J., Puspita, V. E., Hidayat, R., & Ikaningtyas, M. (2024). Pentingnya Analisis SWOT Dalam Suatu Perencanaan dan Pengembangan Bisnis. In *IJESPG Journal* (Vol. 2, Issue 1). <http://ijespgjournal.org>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (2003). <https://jdih.ombudsman.go.id/>

Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2).  
Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan (2013).