



PENGELOLAAN BELASUNGKAWA KIRIM AKTA KEMATIAN (BESUK KIAMAT)

Nur Rachmayani Hidayah^{1}, Tri Murwaningsih², & Anton Subarno³*

^{1,2,3}Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sebelas Maret, Indonesia

nur2_rachma3@student.uns.ac.id, murwaningsih_tri@staff.uns.ac.id,

antonsubarno@fkip.uns.ac.id

Abstrak: Pengelolaan Belasungkawa Kirim Akta Kematian (Besuk Kiamat)

Rendahnya kesadaran masyarakat terkait kepengurusan akta kematian mendorong instansi pelayanan public mempermudah layanan administrasi kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan, kendala, dan solusi terkait pengelolaan belasungkawa kirim akta kematian (Besuk Kiamat) di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dan snowball sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan pengelolaan besuk kiamat belum terlaksana secara optimal karena terdapat beberapa kendala secara internal maupun eksternal. Pengelolaan Besuk Kiamat harus lebih dioptimalkan melalui pemanfaatan sumber daya organisasi, penyesuaian perubahan sistem, kesadaran peran RT/RW dan warga untuk mencapai validitas data kependudukan.

Kata kunci: Akta Kematian; Pengelolaan Besuk Kiamat; Program 3in1 Administrasi Kependudukan; Aplikasi SIAK

Abstract: Management of Belasungkawa Send Death Certificate (Besuk Kiamat)

The low level of public awareness regarding the management of death certificates encourages public service instances in facilitating civil registration services. This study aimed to determine the implementation, constraints and solutions related to the management of Belasungkawa Kirim Akta Kematian (Besuk Kiamat) at the Surakarta City Civil Registry Service Office. The method used in this research is descriptive qualitative method with a case study approach. Sampling was carried out using purposive sampling and snowball sampling techniques. The results of this study indicated that the management of Besuk Kiamat has not been carried out optimally because there are several internal and external constraints. Besuk Kiamat management should be further optimized through the utilization of organizational resources, adjustments to system changes and the awareness of RT/RW (neighborhood and hamlet) and the community to achieve the validity of demographic data.

Key words: Death Certificate; the Management of Besuk Kiamat; 3in1 Program of Civil Registration; SIAK Application

History & License of Article Publication:

Received: 15/11/2022

Revision: 19/02/2023

Published: 28/02/2023

DOI: <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v%vi%i.54570>



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Pengurusan akta kematian masih sering dilupakan oleh masyarakat. Berdasarkan riset Badan Penelitian dan Pengembangan Kementerian Dalam Negeri, cakupan kepemilikan akta kematian tergolong rendah. Hal tersebut disebabkan oleh rendahnya antusias warga dalam pengurusan akta kematian dan kurangnya informasi mengenai manfaat akta kematian. Susanti & Norsyafa'ah (2021:4) mengemukakan bahwa penyebab rendahnya antusiasme warga dalam pengurusan akta kematian karena prosedur yang berbelit-belit dan keterbatasan waktu. Akta kematian merupakan salah satu dokumen penting yang harus dimiliki Warga Negara, karena berguna sebagai syarat pengurusan hak waris, syarat menikah lagi bagi janda atau duda Pegawai Negeri Sipil, validitas dan *update* data kependudukan terkait BPJS, taspen, daftar pemilu tetap, dll (Effendi & Iqbal, 2018; Fasya, Nur, & Amirulloh, 2021; Susanti & Norsyafa'ah, 2021). Undang-Undang No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 44 ayat 1 mengamanatkan bahwa setiap peristiwa kematian wajib dilaporkan kepada Kepala Rukun Tetangga maupun instansi terkait paling lambat 30 hari sejak kematian dan Pejabat Catatan Sipil wajib melakukan register serta menerbitkan kutipan akta kematian.

Dalam rangka meningkatkan cakupan kepemilikan dan memudahkan pengurusan akta kematian, Pemerintah Kota Surakarta meluncurkan program Belasungkawa Kirim Akta Kematian (Besuk Kiamat). Program ini terintegrasi layanan cepat *3in1* administrasi kependudukan yakni akta kematian, KTP-el, dan KK yang di proses 1x24 jam sebelum jenazah dimakamkan (Perwali No 1 Tahun 2018 tentang Program Belasungkawa Kirim Akta Kematian; Testiana, Haryati, & Setyowati, 2019). Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara yang dilakukan, masih ditemukan beberapa permasalahan dalam pelaksanaan program Besuk Kiamat yaitu kurangnya komunikasi internal organisasi, minimnya pemahaman warga karena keterbatasan sosialisasi, kurangnya SDM dan fasilitas penunjang verifikasi data, aplikasi SIAK dan jaringan yang kurang lancar, serta alat transportasi kurang memadai. Selain itu, keberjalanan program Besuk Kiamat belum mampu meng-cover keterlambatan pelaporan kematian warga.

Tabel 1. Jumlah Kematian dan Pelaporan Kematian di Kota Surakarta tahun 2018-2019

| Tahun | Jumlah Kematian | Jumlah Pelaporan Kematian | |
|--------|-----------------|---------------------------|-----------------|
| | | Terlambat | Tidak Terlambat |
| 2018 | 4538 | 2677 | 3913 |
| 2019 | 4884 | 1808 | 4057 |
| Jumlah | 9422 | 4790 | 7970 |

Berdasarkan rincian tabel jumlah kematian dan pelaporan kematian di Kota Surakarta tahun 2018-2019 di atas, keterlambatan pelaporan kematian warga berasal dari program reguler di luar program Besuk Kiamat. Pelaporan kematian terlambat yang dimaksud, apabila pelaporan lebih dari 1x24 jam sejak tanggal kematian.

Penelitian serupa mengenai program Besuk Kiamat telah dilakukan, namun berfokus pada pelaksanaan inovasi pelayanan, penerapan kebijakan di 5 kelurahan *pilot project*, dan bentuk komunikasi yang dilakukan DISADMINDUKCAPIL Kota Surakarta dalam sosialisasi program Besuk Kiamat (Widyawati, 2018; Prabowo, 2018; Sari, 2019; & Laksono, 2020). Penelitian mengenai pengelolaan program Belasungkawa Kirim Akta Kematian (Besuk Kiamat) di DISADMINDUKCAPIL Kota Surakarta belum pernah dilakukan. Penelitian ini dilakukan untuk memberikan informasi mengenai pelaksanaan pengelolaan, kendala, dan upaya yang dilakukan terkait pengelolaan program Besuk Kiamat di DISADMINDUKCAPIL Kota Surakarta setelah pengembangan program dan perubahan SIAK. Pengelolaan program Besuk Kiamat di bagi berdasarkan teori fungsi manajemen dari Terry. (Terry, G.R & Leslie, 2016) menjelaskan bahwa fungsi manajemen terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan, dan pengawasan. Keempat fungsi tersebut mampu mewakili kegiatan pengelolaan dalam program Besuk Kiamat yang beragam. Adanya temuan ini diharapkan dapat menjadi pengembangan ilmu manajemen. Hasilnya digunakan sebagai pertimbangan perumusan kebijakan instansi publik dan mengelola program sesuai perkembangan masyarakat, meningkatkan kesadaran masyarakat terkait kemudahan pengurusan akta dan pentingnya akta kematian.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang hasilnya di deskripsikan melalui pendekatan studi kasus yakni berfokus pada suatu kasus yang di analisis secara detail sesuai kondisi lapangan (Sugiyono, 2015). Data dalam penelitian ini bersumber dari informan, dokumen, tempat dan peristiwa yang dikumpulkan melalui wawancara semi terstruktur, observasi langsung, dan analisis dokumen terkait pengelolaan program Besuk Kiamat. Informan dalam penelitian ini adalah Analis Kebijakan Muda DISADMINDUKCAPIL Kota Surakarta sebagai *key informan* dan informan lain (7 Pegawai DISADMINDUKCAPIL Kota Surakarta, 1 Petugas Registrasi Kelurahan Jebres, dan 1 Petugas Registrasi Kelurahan Nusukan). Informan tersebut dipilih karena memiliki wewenang hierarki organisasi, mengetahui informasi, dan terlibat langsung dalam pengelolaan program Besuk Kiamat di

Kota Surakarta. Pertimbangan pemilihan sampel dua Kelurahan berdasarkan data lembaga terkait persentase cakupan kepemilikan akta kematian. Pengujian validitas data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Penelitian ini melalui beberapa prosedur yakni tahap pendahuluan, penyusunan pedoman wawancara, pengumpulan data, analisis data, dan penulisan laporan hasil penelitian. Peneliti menganalisis data dengan model analisis interaktif mulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, hingga penarikan kesimpulan agar lebih terperinci.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Pelaksanaan pengelolaan program Besuk Kiamat meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Program Besuk Kiamat bertujuan untuk memudahkan pengurusan adminduk dan kevalidan data kependudukan.

a. Perencanaan

Tahap perencanaan berupa usulan Bidang Pencatatan Sipil yang diajukan ke Sekretariat dan dibahas bersama Kepala Dinas, Bidang PIAK terkait aplikasi dan data serta tim inovasi. Peran DISADMINDUKCAPIL Kota Surakarta sebagai perencana program dan pelaksana program. Perencanaan anggaran Besuk Kiamat diajukan oleh Bidang Pencatatan Sipil ke Bidang Sekretariat melalui RKA yang meliputi dana operasional manajemen dan dana pelayanan adminduk. Penyusunan SOP berdasarkan jumlah petugas operasional, fasilitas, kelengkapan berkas, estimasi waktu, *output*, dan prosedur. *Trial* atau uji coba di 5 kelurahan 5 kecamatan pada tahun 2017 yakni kelurahan jebres, pajang, kadipiro, semanggi, dan serengan lalu di evaluasi kembali dari segi jaringan, peralatan, tingkat kesukaran entry/SOP. Pada tahun 2018 mulai diterapkan di seluruh kelurahan kota Surakarta. Sosialisasi dilakukan secara berjenjang dari DISADMINDUKCAPIL kabupaten/kota, kelurahan, dan *stakeholder* (Diskominfo SP, Dinas Kesehatan, BPJS). Pada awal perencanaan program, sosialisasi dilakukan melalui rapat formal sebulan sekali kepada pelaku program dan *videotrone* Diskominfo. Namun, saat ini sosialisasi dilakukan melalui media sosial DISADMINDUKCAPIL dan pemerintah kota Surakarta, sambutan lurah saat atur belosungkowo dan layar informasi OPD. Perencanaan program Besuk Kiamat ini terus menyesuaikan perkembangan masyarakat. Pada akhir 2020 terjadi pengembangan kapasitas pelaporan untuk semua waktu kematian dalam program Besuk Kiamat Plus. Warga dapat mengajukan

permohonan di Kelurahan, dengan persyaratan harus lengkap dan waktu kematian di bawah 10 tahun. Adapun SOP Besuk Kiamat Plus ini masih menjadi satu dalam pelayanan *online* akta kelahiran dan kematian belum difokuskan sesuai teknis di lapangan.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian program Besuk Kiamat perlu memperhatikan SDM yang terlibat (RT/RW, tim Kelurahan, tim Dinas, Diskominfo, Puskesmas/Rumah Sakit). Penempatan TKPK pada program BK sesuai Keputusan Kepala Dinas saat perjanjian penandatanganan kontrak. Sedangkan PNS yang terlibat ditunjuk oleh Kepala Dinas sesuai kualifikasi dan jabatan organisasi. Kualifikasi secara pendidikan minimal D3/S1, memahami persyaratan adminduk, menguasai komputer, menguasai manajerial, dan pernah mengikuti BIMTEK. Namun, dalam pelaksanaannya operator diuntut untuk menguasai seluruh kegiatan adminduk karena tidak hanya mengurus program Besuk Kiamat saja tetapi juga program adminduk lainnya. Pengelolaan program Besuk Kiamat ini tidak ada tim pengelola khusus, baru tahun 2022 dibentuk tim inovasi yang bertanggungjawab terhadap pengelolaan program inovasi. Adanya pembagian jadwal pengiriman *output* Besuk Kiamat dan pembentukan tim jemput bola lintas bidang membantu pelaksanaan program dengan SDM yang ada. Tim jemput bola berkoordinasi tugas terkait program Besuk Kiamat dan Sapukuwat di Kelurahan. Pendanaan program Besuk Kiamat berasal dari APBD yang sudah terploting tiap bidang dan tergolong minim, sehingga pengadaan fasilitas menyesuaikan skala prioritas. Sarana dan prasarana yang menunjang pengelolaan Besuk Kiamat meliputi perlengkapan kantor, peralatan kantor, perangkat TI, aplikasi SIAK, dan alat transportasi. Kondisi sarana dan prasarana tersebut cukup memadai, meskipun belum ada kesetaraan kuantitas dan kualitas, belum ada pengecekan *hardware* secara berkala oleh tim TI Dinas, aplikasi SIAK sering *error* dan *trouble* jaringan akibat cuaca maupun pusat. Selain itu, perbaikan sarana dan prasarana di Kelurahan tidak dibantu oleh Dinas. Terkait jaringan sudah dibantu Diskominfo untuk memudahkan akses di Kecamatan dan Kelurahan. Koordinasi internal Dinas dilakukan setiap waktu dengan tim dinas melalui *whatsapp group*, karena ruang antar bidang berjauhan. Begitu pula koordinasi tim Dinas dengan Kelurahan melalui *whatsapp group* maupun telepon langsung dengan petugas yang terlibat.

c. Pelaksanaan

Dalam rangka mendukung pelaksanaan pengelolaan program Besuk Kiamat, dilakukan upaya penggerakkan berupa motivasi dan pelatihan. Pemberian motivasi dilakukan oleh pimpinan kepada seluruh pegawai untuk mengikuti pelatihan maupun dalam apel pagi. Kegiatan *outbound*, pemberian insentif jemput bola, dan piket Besuk Kiamat juga membantu meningkatkan semangat kerja pegawai, meskipun pemberian insentif sebulan sekali dan disesuaikan dengan jumlah pengiriman. Berbagai pelatihan telah di berikan DISADMINDUKCAPIL Kota Surakarta kepada pegawai dan *stakeholder* melalui BIMTEK maupun lokakarya sesuai dengan kebijakan baru. Adanya upaya penggerakkan yang di berikan mampu meningkatkan komitmen dan semangat pegawai pengelola program Besuk Kiamat untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat setiap waktu berupa piket jemput bola di hari libur.

Pelaksanaan program Besuk Kiamat terdiri dari tiga tahap yaitu tahap pelaporan, proses, dan pengiriman. Tahap pelaporan yakni pelaporan kematian oleh ahli waris kepada Kelurahan dengan membawa persyaratan lengkap sesuai SOP. Lalu pengecekan dan verifikasi awal petugas registrasi Kelurahan melalui aplikasi e-ke. Pada tahap ini masih ditemukan keterlambatan pelaporan karena kekurangan berkas, kesibukan wilayah, adanya program Besuk Kiamat Plus, maupun kendala internal organisasi. Tahap proses berupa input data ke SIAK oleh operator Capil, verifikasi dan *approved* data SIAK oleh Analis Kebijakan Ahli dan Kabid Capil, pemberian TTE oleh Kepala Dinas DISADMINDUKCAPIL, dan produksi *output* Besuk Kiamat oleh operator capil. Tahap pengiriman berupa pengiriman *output* oleh petugas pengirim capil ke Kelurahan dan pengiriman *output* oleh petugas Kelurahan ke ahli waris saat atur belosungkowo. Sebelum *output* dikirimkan perlu dilakukan pengagendaan berkas oleh Analis Kebijakan Muda. Adapun *ouput* yang dikirimkan tidak selalu 3in1 karena KK tunggal maupun kendala jaringan. Kekurangan *output* akan dikirimkan terlambat atau di ambil di kemudian hari oleh ahli waris. Implementasi program Besuk Kiamat ini masih belum optimal, karena terdapat beberapa kendala seperti kurangnya pemanfaatan sumber daya organisasi, pelaksanaan yang belum sesuai estimasi SOP, dan perubahan sistem. Perubahan SIAK terdistribusi ke SIAK terpusat turut merubah pelaksanaan inovasi Besuk Kiamat menyesuaikan dengan sistem baru. Perbedaan pelaksanaan program Besuk Kiamat sebelum dan sesudah perubahan sistem adalah operator harus melakukan *download* dan *entry* data ke SIAK serta Analis Kebijakan Muda perlu melakukan

verifikasi ulang data. Keterbatasan hak akses SIAK dan aplikasi dukcapil dalam genggaman yang sudah tidak lagi digunakan menyebabkan petugas Kelurahan kesulitan melakukan kontrol proses pelayanan. SOP yang ada juga belum direvisi sesuai dengan perubahan sistem.

d. Pengawasan

Pengawasan dalam pengelolaan program Besuk Kiamat dilakukan melalui pengawasan melekat, fungsional, masyarakat, pencatatan dan pelaporan. Pengawasan melekat dilakukan oleh Dirjendukcapil Kemendagri dan pelaku program yakni Petugas Registrasi Kelurahan, Analis Kebijakan Muda, Kepala Dinas, dan Tim TI DISADMINDUKCAPIL terkait pelaksanaan program Besuk Kiamat. Monitoring triwulanan mengajak *stakeholder* untuk menjawab permasalahan yang ada dilapangan seperti calo dan kendala teknis. Pengawasan fungsional berupa kunjungan langsung oleh inspektorat dan BPK terkait pengelolaan inovasi program termasuk program Besuk Kiamat. Pengawasan masyarakat menggunakan kanal aduan ULAS, sosial media, dan *whatsapp* yang diharapkan dapat mempermudah proses tindak lanjut keluhan masyarakat terkait kecepatan dan kelengkapan *output* Besuk Kiamat. Pencatatan, pelaporan, dan pengecekan database dapat digunakan sebagai pengawasan program dan bahan menyusun rencana tidak lanjut. Pihak yang bertanggungjawab dalam pencatatan dan pelaporan ini sesuai hirarki organisasi. Adapun contoh pelaporan dan pencatatan yaitu renstra, laporan anggaran, LKJIP, laporan hasil penilaian SAKIP, SPJ LPJ kegiatan, dan laporan pencapaian target akta kematian (jumlah kematian baru dan jumlah kematian terlambat). Namun, pelaporan pencapaian target kematian ini belum sinkron karena sering terdapat pelaporan terlambat.

Dalam pelaksanaan pengelolaan program Besuk Kiamat di DISADMINDUKCAPIL Kota Surakarta ditemukan beberapa kendala antara lain yaitu (1) Kurangnya SDM dalam proses pelayanan, (2) Sarana dan prasarana belum memadai serta keterbatasan dana, (3) Perubahan sistem SIAK, (4) *Server* aplikasi SIAK dan jaringan kurang lancar, (5) Kesalahan *entry* dan *upload* data penduduk, dan (6) Masih ada warga yang belum memiliki akta kematian

Upaya yang dilakukan DISADMINDUKCAPIL Kota Surakarta dalam menghadapi kendala pengelolaan program Besuk Kiamat antara lain yaitu (1) Memaksimalkan kinerja dengan pembagian kerja, pengusulan penambahan pegawai, dan memberdayakan mahasiswa magang, (2) Memaksimalkan sarana dan prasarana serta menentukan skala

prioritas pengadaan sarana dan prasarana, (3) Sosialisasi dan BIMTEK serta penyesuaian perubahan sistem, (4) Melakukan *upgrade* SIAK dan berkoordinasi dengan OPD terkait serta ahli waris terkait jaringan kurang lancar, (5) Normalisasi data dan monitoring secara berkala, (6) Mengadakan jemput bola akta kematian di Kelurahan Kota Surakarta

Pembahasan Hasil Penelitian

Pelaksanaan pengelolaan program Besuk Kiamat di DISADMINDUKCAPIL Kota Surakarta di kelola dengan fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan.

a. Perencanaan

Das dan Mishra (2019:14) menjelaskan bahwa perencanaan melibatkan tujuan organisasi dan pengembangan kebijakan, prosedur, program, anggaran, dan strategi. Program Besuk Kiamat yang bertujuan untuk meningkatkan validitas data kependudukan, dan memudahkan pengurusan akta kematian dengan diberikan produk *3in1* melalui beberapa tahap perencanaan seperti kesiapan sumber daya organisasi (pengusulan program dari bidang capil ke sekretariat, penganggaran jumlah layanan dan petugas operasional, pembentukan tim), SOP, *trial* atau uji coba di 5 kecamatan dan 5 kelurahan, sosialisasi kepada *stakeholder* serta masyarakat sebagai pengguna program. Maizar, Ismail, dan Adamy (2019) berpendapat bahwa perencanaan dan penganggaran sangat memengaruhi keberhasilan suatu program. Adanya uji coba untuk mengetahui apakah inovasi sudah layak diterapkan di masyarakat (Melinda, Syamsurizaldi, & Kabullah, 2020). Sosialisasi prosedur program Besuk kiamat secara jemput bola telah di berikan dan di sampaikan *stakeholder* yang terlibat kepada masyarakat melalui media cetak, digital maupun formal pada awal program. Sosialisasi ini terus berlangsung melalui sambutan lurah saat atur belosungkowo dan layar informasi capil juga Kelurahan. Sosialisasi akta kematian penting bagi warga karena mengetahui fungsi akta kematian. Intensitas sosialisasi berpengaruh terhadap pemahaman masyarakat dalam pembuatan akta kematian (Lindriati, Suntoro, & Pitoewas, 2017). Sejalan dengan penelitian (Setyaramadani, 2022) bahwa rendahnya kesadaran masyarakat untuk mendaftarkan akta perlu di imbangi dengan pemberian sosialisasi dari *stakeholder* secara intensif kepada masyarakat agar program berjalan secara optimal. Perencanaan program Besuk Kiamat juga menyesuaikan perkembangan masyarakat dengan adanya pengembangan kapasitas

pelaporan pada program Besuk Kiamat Plus untuk meng-*cover* pelaporan lama di bawah 10 tahun.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan proses pengelompokkan kegiatan, penempatan orang sesuai keahlian, penyediaan alat, alokasi sumber daya organisasi dan wewenang agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Rismayanti & Sagay, 2018:3). Pengorganisasian dalam program Besuk Kiamat memperhatikan SDM yang terlibat, kualifikasi pegawai, pendanaan program, ketersediaan sarana dan prasarana penunjang, serta koordinasi antar pelaku program. Pengorganisasian SDM dalam program Besuk Kiamat berupa penempatan pegawai sesuai kualifikasi pada perjanjian kontrak dan jabatan struktur organisasi baik internal dinas maupun petugas registrasi Kelurahan. Setiyati dan Hikmawati (2019) mengartikan ketersediaan SDM professional kunci sukses pencapaian target organisasi. Pengelola Besuk Kiamat tidak memiliki kualifikasi khusus, utamanya menguasai TI, pernah BIMTEK, dan memahami persyaratan adminduk. Menurut operator Besuk Kiamat kualifikasi pendidikan di DISADMINDUKCAPIL Kota Surakarta tidak semua lulusan S1. Program Besuk Kiamat termasuk jemput bola, maka melibatkan pihak eksternal (RT/RW, Petugas Registrasi Kelurahan, Puskesmas/Rumah Sakit). Pembentukan tim jemput bola dan jadwal pengiriman *ouput* memudahkan pekerjaan pegawai dengan sdm yang ada, sejalan dengan (Melinda, Syamsurizaldi, & Kabullah, 2020) Pembentukan tim memudahkan pekerjaan pegawai dan mengoptimalkan pengelolaan program. Pembagian tugas mendukung kelancaran pelayanan, mengurangi penumpukan tugas, dan efisien waktu (Rohman, Hanafi, & Hadi, 2013).

Pengelolaan program membutuhkan pendanaan untuk merealisasikan tujuan (Rohman, Hanafi, & Hadi, 2013). Pendanaan program Besuk Kiamat berasal dari APBD terplot per bidang dan diperuntukkan untuk seluruh program adminduk termasuk sosialisasi, pemeliharaan, fasilitas pelayanan, honor transportasi jemput bola ke kelurahan dan piket jemput bola, rapat internal eksternal dan pelatihan. Pengusulan penambahan dana sesuai skala prioritas.

Ketersediaan sarana dan prasarana akan memudahkan pekerjaan pegawai serta mendukung pengelolaan program secara optimal. Sarana dan prasarana yang mendukung pengelolaan program Besuk Kiamat meliputi peralatan kantor (komputer, *scanner*, printer, printer kargo, printer cetak KK), aplikasi SIAK, jaringan, dan alat transportasi. Kondisinya belum memadai baik secara kuantitas dan kualitas karena minimnya

pendanaan, belum ada pengecekan dan pemeliharaan secara berkala oleh tim TI dinas. Fitur aplikasi SIAK terpusat belum lengkap dan sering *error* karena masih tahap pengembangan. Alat transportasi program Besuk Kiamat mengalami perkembangan, awalnya mobil lalu beralih ke motor agar lebih efisien waktu. Jaringan dan *wifi* sudah *support* oleh Diskominfo, sehingga memudahkan akses di Kecamatan sehingga jarang *trouble* kecuali karena cuaca atau dari pusat. Nasution, & Nurwani (2021) menjelaskan kesiapan sumber daya penunjang (sarana dan prasarana) meningkatkan kualitas perencanaan program. Koordinasi yang jelas dan teratur kunci keberhasilan program. Koordinasi pengelolaan secara internal dan eksternal antara pejabat pusat dengan daerah mencegah tumpang tindih kegiatan dan pemborosan (Nurhidayat, Nurmaeta, & Hardi, 2013). Koordinasi internal pengelolaan program Besuk Kiamat dilakukan setiap waktu antar pelaku teknis seperti operator program Besuk Kiamat, Kasi Kematian, Kepala Dinas, Tim TI, dan pegawai pengirim terkait kelengkapan berkas, *output*, serta agenda pengiriman. Menurut operator program Besuk Kiamat, koordinasi di Capil lebih sering melalui *whatsapp group* mengingat letak ruang operator dengan Kasi Kematian maupun bidang lain berjauhan. Begitu pula terkait pergantian pelayanan di loket maupun pengiriman ke Kelurahan dilakukan secara kondisional. Koordinasi eksternal dilakukan langsung antar pegawai teknis dengan Kelurahan melalui telepon, sedangkan secara formal menunggu jadwal dari Capil. Sejalan dengan Nasution dan Nurwani (2021) koordinasi antar 2 organisasi atau lebih memudahkan pencapaian tujuan.

c. Pelaksanaan

Ketercapaian tujuan berdasarkan penggerakkan manajemen dari tingkat atas hingga bawah sesuai sasaran, kepemimpinan dan motivasi (Batlajery, 2016). Upaya penggerakkan dalam pengelolaan program Besuk Kiamat mampu meningkatkan pemahaman pegawai melalui motivasi atasan, kegiatan *outbond*, pemberian insentif berupa tambahan uang transportasi dan makan bagi pegawai pengirim ke kelurahan dan piket lembur, pelatihan dan BIMTEK kepada internal Dinas maupun Kelurahan sesuai topik atau kebijakan baru. (Wahyono, 2019) mengartikan pemberian insentif sebagai penghargaan, meningkatkan semangat juga komitmen pegawai agar melaksanakan tugas dengan baik. (Damayanti, Haryanto, & Suhita, 2022) mengartikan pelatihan diberikan untuk meningkatkan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Adanya pelatihan berguna untuk meminimalisir kesalahan kerja atau *human error* (Kartika, & Oktariyanda, 2022). Adanya kepemimpinan yang baik mampu

meningkatkan komitmen pegawai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara transparan dalam kegiatan piket jemput bola di hari libur, sejalan dengan (Suhardi, 2018:153) bahwa kesadaran pegawai dalam melaksanakan tugas dengan baik merupakan wujud penggerakkan.

Implementasi merupakan tindakan nyata perencanaan dan pengorganisasian dengan memanfaatkan sumber daya organisasi (Wahyono, Prihatminingtyas, & Purwatiningsih, 2019). Pelaksanaan program Besuk Kiamat terdiri dari tiga tahap yaitu tahap pelaporan, proses, dan pengiriman. Adanya perubahan sistem SIAK terpusat sejak 11 april 2022 menyebabkan SOP program Besuk Kiamat menyesuaikan dengan perubahan sistem. Perbedaan pelaksanaan program Besuk Kiamat adalah sebagian besar proses dilakukan di dinas, mulai dari *download*, *entry*, *verifikasi*, hingga produksi. Operator BK harus *download* berkas dan *meng-entry* data ke SIAK terpusat sedangkan dulu langsung *copy paste* melalui *e-kel*. Kelurahan hanya *meng-upload* data ke *google formulir* dan mengirimkan *output* ke ahli waris. Hal tersebut disebabkan oleh “aplikasi dukcapil dalam genggamannya” maupun *e-kel* sudah tidak digunakan lagi, hak akses SIAK terpusat juga terbatas pada lingkup DISADMINDUKCAPIL Kab/Kota dan Kecamatan. Selain itu, SOP secara aturan belum di revisi sesuai dengan perubahan yang terjadi. (Siburian, Lukman, & Kurniawan, 2020) mengartikan SOP sebagai pengukur kinerja organisasi publik terkait program dan estimasi pelaksanaan juga kinerja organisasi di mata masyarakat.

d. Pengawasan

Pengawasan merupakan evaluasi dan perbaikan kegiatan agar sesuai dengan rencana yang ditetapkan (Terry & Leslie, 2016) Pengelolaan program Besuk Kiamat di DISADMINDUKCAPIL Kota Surakarta telah dilakukan pengawasan baik pengawasan melekat, fungsional, masyarakat, pencatatan dan pelaporan. Pengawasan melekat dalam pengelolaan program Besuk Kiamat dilakukan setiap waktu oleh pelaku program yakni Kasi Tata Pemerintahan, Kasi Kematian, Kepala Dinas, Dan Tim TI melalui *whatsapp group* Besuk Kiamat. Monitoring triwulanan juga dilakukan dengan mengajak *stakeholder* untuk menjawab permasalahan yang terjadi. (Sururama & Febrina, 2019) berpendapat bahwa pengawasan melekat dilakukan secara *top down* dalam satuan organisasi untuk meningkatkan kinerja dan produktifitas pelayanan. Pengawasan fungsional berupa kunjungan langsung inspektorat dan BPK ke dinas terkait pelaksanaan Besuk Kiamat. (Mahfiza, 2016) berpendapat bahwa pengawasan fungsional dilakukan

Pengelolaan Belasungkawa Kirim Akta Kematian (Besuk Kiamat) (Hidayah)

<https://doi.org/10.21831/efisiensi.v%vi%i.54570>

oleh lembaga/badan untuk melakukan pemeriksaan, pengujian, penilaian, monitoring dan evaluasi. Pengawasan masyarakat melalui kanal aduan diharapkan dapat memudahkan tindak lanjut terkait kecepatan, kelengkapan, dan efektivitas program Besuk Kiamat. (Pratama & Fanida, 2018) berpendapat bahwa kanal aduan bertujuan untuk mengawasi pengelolaan dan inovasi yang diberikan kepada masyarakat. Pencatatan dan pelaporan melalui LKJIP, SAKIP, dan laporan pencapaian target akta kematian sebagai evaluasi dan menyusun rencana tindak lanjut agar program Besuk Kiamat lebih optimal. Sejauh ini, pengelolaan program Besuk Kiamat secara relatif sudah sesuai yakni akta kematian tersampaikan ke Kelurahan dan ahli waris saat atur belasungkawa. Beberapa kendala internal maupun eksternal yang terjadi, mendasari kegiatan jemput bola akta kematian di Kelurahan Kota Surakarta dan perencanaan aplikasi pendukung SIAK pengganti aplikasi “dukcapil dalam genggaman” sebagai bentuk tindak lanjut dari evaluasi pengelolaan program Besuk Kiamat yang telah dilakukan. Sejalan dengan (Munthe, 2015) bahwa evaluasi program sebagai saran dan menyusun rencana tindak lanjut agar pengelolaan berjalan optimal serta sesuai perencanaan. Adanya administrasi yang tertib menciptakan kondisi yang kondusif, mendorong pelaku program untuk berperilaku profesional dan terhindar dari perilaku menyimpang (Muhyadi, 2016).

Pengelolaan program Besuk Kiamat tidak luput dari kendala, yakni kurangnya pemanfaatan sumber daya organisasi, perubahan sistem SIAK, *server* aplikasi SIAK dan jaringan kurang lancar, kurangnya ketelitian pegawai dalam *entry* dan *upload* data penduduk, serta masih belum ter-*cover*-nya pelaporan kematian dalam program Besuk Kiamat maupun Besuk Kiamat Plus. Upaya yang sejauh ini telah dilakukan DISADMINDUKCAPIL Kota Surakarta berupa memaksimalkan kinerja, sarana dan prasarana, serta menentukan skala prioritas pengadaan sarana dan prasarana. Memberikan sosialisasi, BIMTEK, dan penyesuaian perubahan sistem. *Upgrade* SIAK dan koordinasi dengan OPD terkait serta ahli waris terkait jaringan kurang lancar. Normalisasi data, monitoring secara berkala, dan kegiatan jemput bola akta kematian di Kelurahan Kota Surakarta juga dilakukan agar pengelolaan berjalan optimal.

KESIMPULAN

Pelaksanaan pengelolaan program Besuk Kiamat ditinjau dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan belum berjalan secara optimal. Pelaksanaan program yang belum sesuai estimasi SOP disebabkan oleh permasalahan secara internal Dinas

yakni kurangnya pemanfaatan sumber daya organisasi (SDM, dana, fasilitas) dan *human error*. Permasalahan eksternal yang dihadapi yakni kurangnya kesadaran RT untuk berkontribusi dalam percepatan pelaporan dan pengurusan berkas akta kematian, kekurangan berkas yang dimiliki ahli waris, *server* aplikasi SIAK dan jaringan kurang lancar, serta keterbatasan hak akses SIAK. Berbagai upaya telah dilakukan DISADMINDUKCAPIL Kota Surakarta agar pengelolaan program Besuk Kiamat berjalan lebih baik. Implikasi teoritis pengelolaan program Besuk Kiamat tidak akan berjalan tanpa adanya pemanfaatan sumber daya organisasi yang optimal. Tantangan yang perlu di tekankan oleh Dinas dan *stakeholder* yakni kesiapan sumber daya pendukung sesuai perubahan sistem dan memasifkan pelaksanaan program Besuk Kiamat oleh masyarakat melalui Kelurahan.

Pegawai Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Bidang Pendaftaran Penduduk perlu meningkatkan ketelitian dalam *entry* maupun verifikasi data pada aplikasi SIAK. Kepala Dinas perlu meningkatkan ketersediaan perangkat TI, menambah operator dan administrasi layanan kematian, memberikan penghargaan dan sanksi bagi pegawai pengelola program Besuk Kiamat, melakukan evaluasi secara berkala terkait pengiriman *output* 3in1 program Besuk Kiamat agar tepat waktu, perbaikan dan penambahan SOP program Besuk Kiamat Plus, mengintensifkan sosialisasi ke masyarakat terkait program Besuk Kiamat dan Besuk Kiamat Plus melalui media sosial Dinas, serta mengajukan santunan ke pemkot Surakarta kepada keluarga yang berduka dengan kriteria miskin untuk membantu proses pemakaman jenazah. Tim TI Dinas perlu mengecek perangkat *hardware* pegawai secara berkala. Pegawai Kelurahan perlu meningkatkan koordinasi dengan RT dan RW untuk turut andil dalam pelaporan dan pelengkapan berkas keluarga yang berduka. Penelitian ini terbatas pada pembahasan pengelolaan program "Besuk Kiamat" di DISADMINDUKCAPIL Kota Surakarta. Untuk mengetahui pengelolaan program Besuk Kiamat di Kota Surakarta berjalan optimal perlu dilakukan penelitian terkait perbekalan dan pengelolaan program Besuk Kiamat Plus dengan metode campuran.

DAFTAR PUSTAKA

- Batljery, S. (2016). Penerapan Fungsi-fungsi Manajemen pada Aparatur Pemerintahan Kampung Tambat Kabupaten Merauke. *JURNAL ILMU EKONOMI & SOSIAL*, 7(2), 135–155. <https://doi.org/10.35724/jies.v7i2.507>
- Damayanti, I., Haryanto, A.Y., & Suhita, D. (2022). Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dalam Mempertahankan Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi Tahun 2021. *Solidaritas*, 6(1), 1–22. <https://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/sldrts/article/view/6924>

Pengelolaan Belasungkawa Kirim Akta Kematian (Besuk Kiamat) (Hidayah)

<https://doi.org/10.21831/efisiensi.v%vi%i.54570>

- Das, U.C & Mishra, A. . (2019). *Management Concepts and Practices*. <https://ddceutkal.ac.in/Syllabus/Management-Concepts-Practices.pdf>
- Effendi, M & Iqbal, M. M. (2018). Faktor Penghambat dan Pendukung Pembuatan Akta Kematian (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang). *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 10(1), 20–18. <http://riset.unisma.ac.id/index.php/MILD/article/view/2070>
- Fasya, S.Z., Nur, T., & Amirulloh, M. R. (2021). Evaluasi Program Pencatatan Akta Kematian di Dinas Kependudukan Kota Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial Politik Dan Humaniora*, 5(1), 84–94. <https://doi.org/10.31604/jim.v5i1.2021.84-94>
- Kartika, D.F., & Oktariyanda, T. . (2022). Inovasi Pelayanan Public Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Publika*, 9(5), 245–260. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n1.p245-260>
- Peraturan Walikota (PERWALI) tentang Program Belasungkawa Kirim Akta Kematian, Pub. L. No. 1, 1 (2018). <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/198116/perwali-kota-surakarta-no-1-tahun-2018>
- Lindriati, S., Suntoro, I., & Pitoewas, B. (2017). Pengaruh Sosialisasi dan Tingkat Pemahaman Masyarakat terhadap Minat Pembuatan Akta Kematian di Desa Purworejo. *Jurnal Kultur Demokrasi*, 5(6), 1–14. <http://jurnal.fkip.unila.ac.id/index.php/JKD/article/view/13864>
- Mahfiza, M. (2016). Pengaruh Pengawasan Fungsional terhadap Pengelolaan Keuangan Daerah pada Inspektorat Provinsi Gorontalo. *Al-Buhuts: Jurnal Ekonomi Islam*, 12(1), 166–179. <https://journal.iaingorontalo.ac.id/index.php/ab/article/view/925>
- Maizar, C.E., Ismail, N., & Adamy, A. (2019). Analisis Perencanaan dan Penganggaran Program Kesehatan Ibu dan Anak Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Aceh Utara. *Jurnal Kesehatan Cehadum*, 1(2), 42–51. <https://doi.org/10.35324/jkc.v1i2.60>
- Melinda, M., Syamsurizaldi, & Kabullah, M. . (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202–2016. <https://doi.org/10.35967/njip.v19i2.115>
- Muhyadi. (2016). Peran Administrasi dalam Membangun Masyarakat Berkarakter. *Efisiensi, Kajian Ilmu Administrasi*, XIV(1), 98–109. <https://journal.uny.ac.id/index.php/efisiensi/article/view/11683/8399>
- Munthe, A. . (2015). PENTINGYA EVALUASI PROGRAM DI INSTITUSI PENDIDIKAN: Sebuah Pengantar, Pengertian, Tujuan dan Manfaat. *SCHOLARIA: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 5(2), 1–14. <https://doi.org/10.24246/j.scholaria.2015.v5.i2.p1-14>
- Nasution, M.I., & N. (2021). Analisis Penerapan Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD) pada Badan Pengelola Keuangan Asset Daerah (BPKAD) Kota Medan. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 9(2), 109–116. <https://doi.org/10.29103/jak.v9i2.4577>
- Nurhidayat, M., Nurmaeta, S., & Hardi, R. (2013). Koordinasi Antar Lembaga Pemerintah dalam Pelayanan E-Ktp di Kecamatan Rappocini Kota Makassar. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(2), 150–162. <https://doi.org/10.26618/ojip.v3i2.74>
- Undang-undang (UU) No 24 tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Pub. L. No. 24, 1 (2013). <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38985/uu-no-24-tahun-2013>
- Pratama, Y.I. & Fanida, E. . (2018). Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (Sakdino) Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. *Publika*, 6(9), 1–7. <https://doi.org/10.26740/publika.v6n9.p%25p>

- Rismayanti & Sagay, M. J. (2018). Penerapan Fungsi Manajemen sebagai Metode Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(2), 1–8. <https://journal.ibmasmi.ac.id/index.php/JAB/article/view/310>
- Rohman, D.F., Hanafi, I., & Hadi, M. (2013). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang). *JAP: Jurnal Administrasi Publik*, 1(5), 962–971. <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/172>
- Satori, D., & Komariah, A. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Setiyati, R., & Hikmawati, E. (2019). Pentingnya Perencanaan Sdm dalam Organisasi. *Forum Ilmiah Indonusa*, 16(2), 215–221. <https://ejournal.esaunggul.ac.id/index.php/Formil/article/view/2816>
- Setyaramadani, D. (2022). Bali Nyate: Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Purworejo. *Kajian Ilmu Administrasi*, 19(1), 78–89. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v19i1.53603>
- Siburian, R., Lukman, S., & Kurniawan, L. (2020). Analisis Penerapan Standar Operasional Pelayanan Public pada Kantor Kecamatan Menteng Kota Administrasi Jakarta Pusat Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal EKBANK*, 3(1), 1–19. <https://jurnal.akptahuna.ac.id/index.php/ekbank/article/view/36/30>
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan r&d*. Alfabeta.
- Suhardi, C. (2018). *Pengantar Manajemen dan Aplikasinya*. Gava Media.
- Sururama, R. & Febrina, H. (2019). Pengawasan Melekat Oleh Camat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Bogor Selatan Kota Bogor Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Media Birokrasi*, 1(1), 1–28. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JMB/article/view/556>
- Susanti, H., & N. (2021). Tingkat Partisipasi Masyarakat tentang Kepemilikan Akta Kematian (Studi Kasus di Desa Bincau Kecamatan Martapura Kota). *Scientific: Jurnal Ilmiah Ekonomi & Bisnis*, 8(2), 1–15. <https://ojs.uvayabjm.ac.id/index.php/scientific/article/view/248>
- Terry, G.R & Leslie, W. . (2016). *Dasar-dasar Manajemen*. Bumi Aksara.
- Testiana, A., Haryati., R.H., & Setyowati, K. (2019). Preparation of Innovation Besuk Kiamat Population and Civil Registration Office Surakarta City. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 6(1), 249–254. <https://doi.org/10.18415/ijmmu.v6i1.567>
- Wahyono, S., Prihatminingtyas, B., & Purwatiningsih, A. (2019). Implementasi Pelayanan Admiistrasi Kependudukan Kota Malang. *Madani Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 11(1), 1–20. <https://doi.org/10.52166/madani.v11i1.1352>