

**STRATEGI KEBIJAKAN PENGEMBANGAN PELAYANAN PEMAKAMAN BERBASIS
TEKNOLOGI DI TPU DELTA PRALOYO ASRI, KABUPATEN SIDOARJO:
ANALISIS KEBUTUHAN DAN PENGEMBANGAN SDM**

Praloyo Asri

Email: praloyo.asri@gmail.com

Abstract

This study aims to formulate policy strategies for digitizing cemetery services at TPU Delta Praloyo Asri, Sidoarjo Regency. Key issues include low human resource competence, limited technology infrastructure, and insufficient budget allocation. A descriptive qualitative method is employed. The findings reveal that services remain manual, inefficient, and prone to data loss. According to Richardus Eko's (2016) theory, three key elements of digitalization are government support, capacity building, and value creation for society. Recommendations include technology infrastructure provision, HR training, and integrating cashless payments through the My Retribusi application. Implementing these strategies is expected to enhance efficiency, transparency, and serve as a model for technology-based cemetery services in other regions.

Keywords: Digitalization, TPU Delta Praloyo Asri, Cemetery Services, E-Government, Human Resources

Abstrak

Penelitian ini bertujuan merumuskan strategi kebijakan untuk digitalisasi pelayanan pemakaman di TPU Delta Praloyo Asri, Kabupaten Sidoarjo. Permasalahan utama meliputi rendahnya kompetensi SDM, keterbatasan infrastruktur teknologi, dan minimnya anggaran. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan masih bersifat manual, tidak efisien, dan rentan rusak. Berdasarkan teori Richardus Eko (2016), tiga elemen kunci dalam digitalisasi adalah dukungan pemerintah (support), peningkatan kapasitas SDM (capacity), dan manfaat bagi masyarakat (value). Rekomendasi meliputi pengadaan infrastruktur teknologi, pelatihan SDM, serta integrasi pembayaran non-tunai melalui aplikasi My Retribusi. Implementasi strategi ini diharapkan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan menjadi model pelayanan pemakaman berbasis teknologi di daerah lain. meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan, sekaligus menjadi model percontohan untuk pelayanan pemakaman di daerah lain.

Kata Kunci: Digitalisasi, TPU Delta Praloyo Asri, Pelayanan Pemakaman, E-Government, Sumber Daya Manusia

PENDAHULUAN

Di era modern saat ini, tidak dapat disangkal bahwa mekanisme pelayanan publik di seluruh lini pemerintahan harus bertransformasi menuju digitalisasi. Menurut (Katharina, 2021), perkembangan pelayanan publik berbasis teknologi informasi (pelayanan

digital) dipengaruhi oleh dua faktor utama: faktor internal dari pemerintah dan faktor eksternal dari masyarakat. Faktor internal tidak hanya terkait dengan kinerja aparatur atau birokrat, tetapi juga melibatkan perubahan pola pikir dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sejalan dengan itu, pemerintah

Indonesia telah menetapkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai landasan untuk mendukung transformasi digital. Perpres ini tidak hanya mengatur sistem pemerintahan pusat tetapi juga mendorong pemerintah daerah untuk mengadopsi teknologi dalam pelayanan publik. Pemerintah daerah diamanatkan untuk mengintegrasikan layanan elektronik dalam tata kelola mereka, meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan, serta mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik. Hal ini tentunya memenuhi apa yang menjadi tuntutan masyarakat dan dinamika teknologi global.

Penerapan teknologi dalam pelayanan publik setidaknya dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional yang sebelumnya dilakukan secara konvensional. Namun, dalam praktik birokrasi, seringkali terdapat kendala seperti kurangnya sumber daya manusia yang kompeten di lingkungan birokrat, sehingga sulit mengikuti perkembangan teknologi. Selain itu, pemerintah atau dinas terkait, serta legislator, terkadang hanya berfokus pada merumuskan dan menetapkan kebijakan tanpa memberikan dukungan yang memadai, seperti pengadaan perangkat teknologi pendukung untuk operasional pelayanan. Ditambah lagi, kurangnya motivasi atau inisiatif dalam melakukan sosialisasi yang efektif untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia yang tersedia menjadi hambatan lain. Dua aspek tersebut, yaitu dukungan perangkat teknologi dan pengembangan kapasitas sumber daya manusia, sangat penting untuk dijalankan agar pelayanan publik di suatu instansi dapat lebih efektif dan efisien.

Dari konteks praktik birokrasi yang terkendala SDM kurang kompeten dan minimnya sarana-prasarana teknologi untuk menunjang pelayanan, salah satu bidang pemakaman yaitu di Taman Pemakaman Umum (TPU) Delta Praloyo Asri, Kabupaten Sidoarjo, memiliki kendala sedemikian rupa. Dalam sejarahnya, TPU Delta Praloyo pertama kali diresmikan pada 6 Februari, 2003 oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan di Jl. Raya Lingkar

Vol. 7. No. 2 (2024)

Timur, Kelurahan Gebang, Sidoarjo. Melalui proses perumusan REI (Real Estate Indonesia) Kabupaten Sidoarjo sejak tahun 2000, pihak mereka melakukan langkah efisiensi tanah pemakaman karena perumahan memiliki lahan yang terbatas, sehingga mereka memiliki ide dengan cara menggabungkan semua pemakaman menjadi satu tempat pemakaman yang khusus untuk warga perumahan yang dikelola oleh developer yang tergabung dalam REI (Sandi, 2013). Kemudian wewenang tersebut diambil oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan atau sekarang menjadi Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo hingga tahun 2016. Kemudian pemindahan kewenangan makam tersebut diserahkan kepada Dinas Perumahan dan Permukiman (Disperkim), atau sekarang namanya menjadi Dinas Perumahan, Permukiman, Cipta Karya, dan Tata Ruang (DP2CKTR) pada tahun 2017 hingga saat ini. Dari awal 2003 hingga saat ini, telah mengami banyak perubahan sistem manajemen sekaligus berbagai bentuk kepemimpinan dalam mengelola kearsipan maupun mekanisme penataan ruang makam tersebut, sehingga apa yang penulis temukan di lapangan bisa dikatakan berantakan.

Problematisa ini tentunya berdampak pada pelayanan terkait dengan pembayaran retribusi yang harus dibayarkan 1 kali oleh pemohon pemakaman, serta pembayaran iuran perpanjangan per 2 tahun sebesar Rp300.000,00. Terlebih metode arsip yang masih konvensional menggunakan buku jurnal, yang tentunya rawan rapuh, terbakar, robek, dan lainnya. Selain itu ada beberapa problematisa lain yang disebabkan oleh minimnya aspek minimnya SDM kompeten dan minimnya sarana-prasarana teknologi untuk menunjang pelayanan, hal tersebut akan dibahas lebih lanjut dalam sub pembahasan. Pada hakikatnya konsep *e-government* dalam membenahi pelayanan disana, dirasa sangat cocok untuk diterapkan. *E-Government* secara umum adalah bentuk pelayanan pemerintah yang menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk memberikan layanan publik yang lebih mudah diakses, ramah

pengguna, dan efisien dalam hal biaya. Pendekatan ini bertujuan untuk menggantikan metode konvensional dengan layanan yang lebih baik, sekaligus memperkuat interaksi antara pemerintah dan berbagai pihak, termasuk masyarakat dan sektor terkait lainnya (Susanto, 2015). Menurut (Richardus Eko, 2016), *e-government* adalah metode komunikasi modern yang menghubungkan pemerintah, masyarakat, dan berbagai pihak berkepentingan dengan memanfaatkan teknologi informasi, khususnya internet. Pendekatan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Melalui *e-government*, negara diharapkan mampu memperoleh manfaat seperti peningkatan kualitas layanan pemerintah kepada masyarakat, bisnis, dan sektor industri. Fokus utama konsep ini adalah meningkatkan efisiensi serta efektivitas operasional pemerintah, yang mencakup transparansi, pengendalian, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini juga merupakan bagian penting dari implementasi prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG).

Adapun manfaat penerapan *e-government* meliputi: (1) Peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada berbagai pemangku kepentingan, terutama dalam aspek efisiensi dan efektivitas; (2) Peningkatan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas, yang memperkuat penerapan prinsip GCG; (3) Pengurangan signifikan biaya administrasi dan operasional yang dikeluarkan oleh pemerintah maupun pemangku kepentingan; (4) Kemungkinan menciptakan sumber pendapatan baru melalui interaksi yang terjalin dengan berbagai pihak.

Penelitian terdahulu yang menyinggung akan pelayanan pemakaman disana, belum ada sama sekali. Adapun jika ada, hanya meyinggung diluar ranah administrasi publik dan pelayanan publik. Seperti penelitian yang dilakukan oleh (Sandi, 2013), tentang **“TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PENYEWAAN MAKAM DELTA PRALOYO OLEH PEMDA SIDOARJO.”** Ada juga penelitian yang dilakukan oleh (Abdi, 2019), tentang **“ARAHAN PENYEDIAAN LOKASI TEMPAT PEMAKAMN UMUM**

Vol. 7. No. 2 (2024)

DI KABUPATEN SIDOARJO.” Sehingga, perlu adanya penelitian yang signifikan dari lingkup ranah administrasi publik, agar bisa turut memberikan kontribusi dari segi keilmuan kepada pihak pengelola TPU Delta Praloyo Asri yang mana dibawah kewenangan Dinas Perumahan, Permukiman, Cipta Karya, dan Tata Ruang (DP2CKTR), Bidang Perumahan.

Demi mencapai pelayanan publik yang berkualitas, penulis tertarik untuk melakukan kajian di TPU Delta Praloyo Asri, tujuannya agar ke depan *stakeholder* yang terlibat dalam tata kelola disana, bisa mempertimbangkan sebuah kebijakan yang bisa mengevaluasi pelayanan ke arah yang lebih baik. Kemudian dari strategi kebijakan yang penulis paparkan disini, dapat digunakan sebagai masukan atau saran yang positif untuk diterapkan ke depannya. Dengan mengangkat sebuah judul **“STRATEGI KEBIJAKAN PENGEMBANGAN PELAYANAN PEMAKAMAN BERBASIS TEKNOLOGI DI TPU DELTA PRALOYO ASRI, KABUPATEN SIDOARJO: ANALISIS KEBUTUHAN DAN PENGEMBANGAN SDM”**, penulis bisa menjawab sebuah rumusan masalah dalam penilitian ini, diantaranya: (1) Mengetahui permasalahan pelayanan yang masih berbasis konvensional secara mendalam; (2) Mengetahui strategi kebijakan pelayanan pemakaman berbasis teknologi (*e-government*) yang berkualitas berdasarkan teori dan studi literatur yang ada.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan metode analisis deskriptif dan studi literatur. Menurut Sudjana dan Ibrahim (2012), metode analisis deskriptif merupakan pendekatan dalam penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran atas fenomena, peristiwa, atau kejadian tertentu dengan cara menjelaskan kondisi sebagaimana adanya (Nuriyati et al., 2022). Sedangkan studi literatur sendiri merupakan metode penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan berbagai sumber, seperti buku, majalah, jurnal, atau literatur lain yang berkaitan dengan topik

dan masalah penelitian. Tujuan dari studi literatur atau studi pustaka adalah untuk menemukan teori-teori yang relevan dengan permasalahan yang diteliti, sehingga dapat digunakan sebagai referensi dalam menganalisis hasil penelitian (Danial & Warsiah dalam Kurnadi, 2019). Jadi, dari metode diatas penulis berusaha mendeskripsikan kondisi di lapangan secara mendalam, kemudian mengkaji sebuah strategi kebijakan pelayanan yang cocok untuk diimplementasikan di lapangan melalui informasi atau literatur yang mendukung penelitian ini. Baik itu teori hingga bentuk-bentuk pelayanan pemakaman yang ada di Indonesia.

Dalam mengumpulkan data dan informasi penelitian dilapangan, penulis menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi yang ditujukan pada pihak-pihak pengelola TPU Delta Praloyo Asri. Mulai dari koordinator hingga admin administrasi yang berada di sana.

KERANGKA TEORITIS

Setelah data dan informasi terkumpul, penulis melakukan pengkajian dan pemaparan materi dengan teori yang relevan dengan topik judul penelitian ini. Dimana penulis menggunakan teori milik (Richardus Eko, 2016) yang mana berupaya mengidentifikasi tiga elemen kunci yang krusial untuk keberhasilan digitalisasi sektor publik itu sendiri:

1. *Support* (Dukungan), Dukungan pemerintah sangat diperlukan untuk mendukung digitalisasi pelayanan. Sistem birokrasi berbasis "*top-down*" menuntut dukungan dari pemerintah tingkat tertinggi hingga ke tingkat bawah. Elemen dukungan ini mencakup:
 - a) Pengakuan *e-government* sebagai komponen utama keberhasilan negara.
 - b) Pengembangan infrastruktur dan suprastruktur yang menunjang digitalisasi.

Vol. 7. No. 2 (2024)

- c) Konsistensi dalam menyampaikan konsep digitalisasi kepada semua lapisan birokrasi dan masyarakat.
2. *Capacity* (Kemampuan), Keberhasilan *e-government* juga ditentukan oleh kapasitas pemerintah dalam mengimplementasikannya, yang meliputi:
 - a) Alokasi anggaran dan sumber daya finansial.
 - b) Infrastruktur teknologi informasi yang memadai.
 - c) Sumber daya manusia yang memiliki keahlian dan kompetensi di bidang teknologi.
3. *Value* (Manfaat), Digitalisasi hanya berhasil jika manfaatnya dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna utama layanan. Pemerintah harus menetapkan prioritas pengembangan digitalisasi secara bijak agar benar-benar membawa dampak positif yang dirasakan oleh masyarakat luas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum mengkaji strategi penerapan basis digitalisasi pelayanan lebih jauh terhadap TPU Delta Praloyo Asri, tentunya kita harus mengetahui secara mendalam tantangan-tantangan apa saja yang dihadapi pihak pengelola disana. Berikut tantangan-tantangan tersebut.

1. Dukungan dari Pemerintah yang Terbatas:

Jika dikaitkan dengan dukungan akan digitalisasi dalam ranah pemakaman di Kabupaten Sidoarjo, khususnya TPU Delta Praloyo Asri, bisa dikatakan belum tercapai. Hal ini dibuktikan dengan pengadaan komputer, printer, dan teknologi perkantoran lainnya yang tidak tersedia di kantor administrasi sejak tahun 2003 hingga saat ini. Mulai dari kewenangan pengelolaan dari Dinas Kebersihan dan Pertamanan hingga Dinas Perumahan, Permukiman, Cipta Karya, dan Tata Ruang (DP2CKTR), belum ada

pengadaan digitalisasi yang signifikan dari mereka. Padahal secara perkembangan tahun 2003 dan seterusnya telah ada komputer, printer, dan lainnya yang setidaknya bisa memanajemen data jenazah dan ahli waris agar lebih tertata dan tidak mudah sensitif seperti di kertas.

Gambar 1. Kondisi Ruang Kantor Tanpa Adanya Perangkat Teknologi Perkantoran



Sumber: (dokumentasi, 2024)

Bapak Eko selaku koordinator disana yang mulai mengelola pada tahun 2022 lalu mengatakan, bahwasanya pihak TPU dituntut untuk bisa mengikuti perkembangan pelayanan berbasis digital agar pelayanan bisa efektif dan efisien. Tapi apa daya jika kebijakan dari atas hanya bisa menginstruksi tanpa adanya pemenuhan kebutuhan sarana prasarana penunjang digitalisasi itu sendiri. Kesadaran akan pentingnya penerapan *e-government* di ranah Dinas Perumahan, Permukiman, Cipta Karya, dan Tata Ruang (DP2CKTR), memang telah diimplementasikan di beberapa bidang contohnya di sekretariat, tata bangunan, dan perumahan, tapi untuk pemakaman kurang diperhatikan dari segi pelayanan digitalnya. Jalankan teknologi digital pihak dinas terkadang tidak sepenuhnya memberikan sarana prasana operasional yang memang dibutuhkan untuk proses pemakaman atau pelayanan pemakaman di

Vol. 7. No. 2 (2024)

lapangan. Kemampuan membiayai kebutuhan pekerja disana kadang hanya mengandalkan sumbangan dari warga yang berziarah, bahkan penggajian atas lembur saja tidak bisa memenuhi hak mereka. Jadi, harapan akan pengadaan teknologi tersebut tidak akan terealisasi tanpa adanya kesadaran lebih dari pihak dinas itu sendiri.

2. Keterbatasan dalam Pengalokasian Anggaran

Faktor yang mendasari akan kurang diperhatikannya pemenuhan digitalisasi di makam tersebut adalah, memang dari segi anggaran yang diprioritaskan ke ranah lain oleh pemerintah daerah. Menurut Bapak Eko selaku koordinator disana, beliau sudah berkali-kali berdebat dengan para dewan di DPR dan pihak dinas, bahwasanya pemakaman juga merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan, tidak hanya melulu fokus pada pembangunannya yang berwujud langsung dan disaksikan oleh masyarakat, hanya semata-merta mengejar validitas dan akuntabilitas pemerintah daerah, dinas hingga dewan-dewan menjadi naik. Tempat pemakaman yang notabene menjadi lokasi yang legal menguburkan jenazah, ditambah dengan ekspansi perumahan yang semakin luas di Sidoarjo, semakin menekan adanya penyediaan lahan sekaligus tuntutan akan permohonan pelayanan pemakaman yang berkualitas, efektif dan efisien pula. Makam yang hanya dipandang sebelah mata oleh sebagian pihak, sudah sepatasnya bisa menyediakan jasa pelayanan yang prima dan cepat guna meningkatkan kepercayaan publik terhadap Pemerintah Daerah, khususnya Dinas Perumahan, Permukiman, Cipta Karya, dan Tata Ruang (DP2CKTR) Kabupaten Sidoarjo.

Sebenarnya dengan tidak adanya eksistensi basis teknologi bagi

pihak TPU Delta Praloyo, menjadikan penghambat yang sudah menjadi harapan koordinator disana untuk menghadirkan sistem informasi yang memberikan informasi letak atau titik tempat jenazah sesuai dengan penghimpunan data jenazah yang dikuburkan dan ahli waris yang bertanggung jawab. Dengan tidak adanya teknologi yang memudahkan operasioanal tersebut, menjadikan pihak TPU belum menerapkan sistem pemetaan blok, sel, atau sistem penomoran yang terintegrasi dengan sistem informasi tadi secara rinci. Hal ini bisa memudahkan penziarah atau kerabat yang mungkin jauh dan tidak mengetahui keberadaan makam yang akan diziarahi. Saat ini pihak TPU hanya memetakan secara sederhana dengan keterangan unit tanpa blok/baris yang jelas di buku jurnal. Sehingga lebih pastinya pengunjung yang ingin bertanya mengenai letak makam yang akan diziarahi harus bertanya terlebih dahulu kepada admin. Karena admin hanya mengetahui lokasi blok makam antara islam atau kristen serta tahun berapa, selebihnya pengunjung harus mencari sendiri.

3. Sumber Daya Manusia yang Kurang Kompeten dalam hal Teknologi Informasi (TI)

Faktor lain mengapa digitalisasi sulit masuk dalam ranah pelayanan pemakaman di TPU Delta Praloyo Asri, tidak jauh dari faktor keterbatasan anggaran melainkan juga karena kurang kompetennya SDM yang menjalankan operasional administrasi disana. Sehingga apabila anggaran digelontorkan untuk menyediakan perangkat digital secara signifikan disana, sedangkan SDM yang ada belum menguasai secara penuh teknologi tersebut, maka hasilnya juga tidak mengubah apa-apa. SDM yang berada di kantor administrasi disana terdiri dari 2 pegawai negeri sipil dan 2

Vol. 7. No. 2 (2024)

pegawai honorer. Semua pegawai merupakan generasi dengan rentang tahun 70 hingga 80-an yang bisa dikatakan kurang memahami tentang latar belakang teknologi seperti komputer dan printer sama sekali. Adapun 2 pegawai honorer yang berada disana, merupakan lulusan SD dan SMP. Sedangkan 2 PNS disana merupakan lulusan Sarjana dan SD. Sementara sisanya merupakan pekerja penggali yang berada di lapangan yang berstatus sebagai Tenaga Harian Lepas (THL), mereka juga sama-sama tidak bisa berkontribusi dalam pengoperasian teknologi digital. Kurangnya penganggaran untuk memaksimalkan sosialisasi dan pelatihan terlebih dahulu, serta penyediaan sarana-prasana penunjang digitalisasi dari dinas, menjadikan mereka tetap stagnan menjalankan pelayanan untuk pembayaran retribusi makam dan iuran makam per 2 tahun secara konvensional. Sehingga pendataan dalam buku jurnal terkadang rawan terjadi kesalahan atau kurang jelas dalam penulisannya. Melalui buku jurnal juga kualitas kertas lama-lama akan tergerus dengan kelembapan dan suhu tertentu, yang mana bisa membuat kertas gampang robek. Selain itu jika ditakutkan terjadi kebakaran, arsip data jenazah dan ahli waris yang tersimpan di kantor tentunya bisa hangus terbakar. Berikut gambar kondisi kearsipan data jenazah dan ahli waris yang ada di kantor dengan rentang tahun 2003 hingga 2024.

Gambar 2. Kondisi Pengelolaan Arsip Data Jenazah dan Ahli Waris Kantor TPU Delta Praloyo Asri



Sumber: (Dokumentasi, 2024)

Dengan penataan kearsipan sedemikian rupa, juga tentunya memperlambat pelayanan pembayaran iuran 2 tahun sekali oleh ahli waris. Admin harus mencari halaman per halaman kertas sesuai dengan tahun jenazah dikuburkan. Dilain sisi mereka yang sudah lama nyaman dengan pelaksanaan pelayanan secara manual tersebut, enggan menerima bantuan sebuah unit komputer untuk sekedar melakukan pendataan pemohon ataupun mencetak kuitansi dan persyaratan administrasi bagi pemohon secara mandiri di kantor tersebut, tanpa harus meminta stok surat-surat dari dinas. Hal ini dilatarbelakangi oleh 2 hal. Pertama, memang dari tenaga admin disana malas atau tidak mau tahu perkembangan teknologi karena harus belajar dan tidak mau beranjak dari metode konvensional mereka. Sehingga jika melakukan pengadaan digitalisasi secara masif tentunya percuma jika tidak disertai dengan pendekatan sosialisasi yang baik. Apabila menggantikan tenaga pekerja admin yang lebih mumpuni dalam teknologi pun hal tidak mudah membalikkan telapak tangan. Karena mereka sudah terikat kontrak dan jika dipindahkan ke bidang lainnya di pusat pun belum tentu bisa menyesuaikan mekanismenya. Terlebih di pusat juga rata-rata melakukan operasionalnya menggunakan komputer.

Sejalan dengan kurang mumpuninya SDM atau admin yang masih mengelola administrasi pelayanan pemakaman di TPU Delta Praloyo Asri secara konvensional, tentunya juga menghambat integrasi pembayaran retribusi pemakaman secara *cashless* atau sistem pembayaran yang tidak menggunakan uang tunai melalui *website/aplikasi My Retribusi* milik Pemkab Sidoarjo. Aplikasi *My Retribusi*, yang dikelola oleh tim

Vol. 7. No. 2 (2024)

Taskforce Pemkab Sidoarjo dengan server di Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) sebagai koordinator retribusi, memungkinkan penerimaan seluruh retribusi dipantau dan dievaluasi secara terpusat. Dengan fitur ini, baik Kepala Daerah maupun BPPD dapat memantau data retribusi secara *real-time*, sehingga proses pengelolaan lebih transparan dan efisien. Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) ini juga, termasuk pada perubahan transaksi pembayaran dari sistem tunai menjadi nontunai secara digital baik pada transaksi pendapatan maupun belanja daerah. Implementasi ETPD diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan pemerintah daerah, sehingga pada akhirnya dapat mendorong pertumbuhan Pendapatan Asli Daerah (PAD) (Ary, 2024). Adapun adanya kemudahan *My Retribusi* yang mengubah penerimaan retribusi yang awalnya tunai menjadi *cashless* (non tunai), diharapkan bisa mengakomodir penerimaan dari permohonan pemakaman dan iuran per 2 tahun sebagai berikut.

Tabel 1. Data Tarif Retribusi Pemakaman Delta Praloyo Asri

No	Uraian	Paket A	Paket B	Paket C
1	Retribusi	200.000	200.000	200.000
2	Biaya Gali	200.000	200.000	200.000
3	Biaya Nisan	400.000	400.000	400.000
4	Biaya Pemeliharaan	300.000	300.000	300.000
5	Biaya Papan	150.000	150.000	-
6	Mobil Jenazah	125.000	-	-
7	Modin*)	-	-	-
8	Tenda**)	-	-	-
	Jumlah	1.375.000	1.250.000	1.100.000

Uraian	Retribusi (iuran)
1. Perpanjangan pertama setelah 2	Rp. 300.000,-

tahun jenazah dikubur	
2. Perpanjangan kedua setelah 4 tahun jenazah di kubur	Rp. 300.000,-
3. Perpanjangan ketiga setelah 6 tahun jenazah di kubur	Rp. 300.000,- (dan seterusnya)

Sumber: (Arsip Data Sekretariat, 2024)

Karena pihak pengelola tidak menyediakan rekening bank atau metode transfer secara digital, terkadang pihak ahli waris juga tidak bisa membayar perpanjangan tepat waktu sesuai dengan tanggal pemakaman mending yang dikuburkan. Hal tersebut dikarenakan terdapat beberapa kerabat yang memang jauh dari luar Sidoarjo atau kesibukan masing-masing ahli waris yang menunda perpanjangan tersebut. Sehingga admin harus mengingatkan via telepon pada ahli waris tersebut untuk membayarkan perpanjangan secara tunai ke kantor, yang tentunya memakan waktu dan tenaga. Lebih sulitnya lagi apabila pihak ahli waris hanya menyertakan 1 perwakilan seorang diri dan melakukan pergantian nomor telepon, maka akan sulit dihubungi oleh pihak admin. Harapannya dengan kemudahan digitalisasi My Retribusi yang sudah tersedia saat ini, SDM yang bisa mumpuni dalam hal teknologi hanya melakukan monitoring pembayaran dan mungkin bisa mengintegrasikan lagi sistem berkirim pesan untuk mengantisipasi perubahan nomor telepon oleh ahli waris tersebut. Selain ketidakefektifan bagi masyarakat, untuktaat melakukan pembayaran iuran perpanjangan, pihak admin yang menghimpun dana-dana retribusi dan iuran harus bolak balik ke Bank Jatim menyetorkan uang. Padahal jika My Retribusi sudah masuk dalam pengelolaan TPU Delta Praloyo Asri, semua pemasukan daerah bisa dikelola

Vol. 7. No. 2 (2024)

langsung oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD). Dengan adanya masalah minimnya alokasi anggaran dan kurangnya sosialisasi digital dari pihak dinas, tentunya membuat SDM di kantor administrasi TPU Delta Praloyo Asri harus menyetok surat-surat administrasi bagi pemohon dari pusat yang tentunya membuang waktu dan biaya bagi admin itu sendiri.

Rekomendasi Strategi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Digital

Dalam menghadapi berbagai tantangan penerapan digitalisasi pelayanan di TPU Delta Praloyo Asri, penulis menganalisis beberapa rekomendasi strategi kebijakan yang dirumuskan berdasarkan teori (Richardus Eko, 2016) yang mana menekankan tiga elemen kunci keberhasilan digitalisasi sektor publik, diantaranya (1) Support (Dukungan); (2) Capacity (Kemampuan); (3) Value (Manfaat). Berikut adalah penjabaran strategi yang dapat diimplementasikan:

1. **Support (Dukungan).** Dari segi dukungan, pemerintah merupakan fondasi utama keberhasilan penerapan digitalisasi pelayanan di TPU Delta Praloyo Asri. Beberapa langkah yang dapat diambil diantaranya sebagai berikut:

- a) **Pengakuan *e-government* sebagai elemen utama keberhasilan.** Pemerintah Kabupaten Sidoarjo khususnya Kepala Dinas Perumahan, Permukiman, Cipta Karya, dan Tata Ruang (DP2CKTR), perlu menjadikan digitalisasi pelayanan pemakaman sebagai prioritas dalam agenda pembangunan daerah. Walaupun tidak menjadi prioritas yang mendadak untuk segera ditangani, paling tidak harus ada sebuah perkembangan yang bertahap dan berkesinambungan. Agar pelayanan yang dijalankan saat ini tidak stagnan secara konvensional saja. Pengambilan keputusan dan pemilihan arah kebijakan yang akuntabel antar stakeholder yang terlibat, tentunya harus berjalan dengan baik agar tidak

adanya kekurangan atau kesalahan di masa mendatang. Intinya hasil pemikiran yang ada nantinya harus dapat dituangkan melalui kebijakan atau regulasi khusus yang menegaskan pentingnya digitalisasi layanan TPU Delta Praloyo Asri.

- b) **Pengembangan infrastruktur dan suprastruktur.** Pemkab Sidoarjo, melalui Dinas Perumahan, Permukiman, Cipta Karya, dan Tata Ruang (DP2CKTR), harus segera mengalokasikan anggaran untuk pengadaan perangkat teknologi seperti komputer, printer, jaringan internet, dan perangkat lunak pendukung. Infrastruktur ini harus memenuhi standar untuk operasional sistem digital yang andal. Agar memenuhi spesifikasi pengadaan aset jaringan teknologi digital sesuai dengan keperluan di TPU Delta Praloyo Asri, tentunya bisa menjalin kerjasama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Sidoarjo.
- c) **Konsistensi dalam sosialisasi.** Pemerintah khususnya Kepala Dinas, Dinas Perumahan, Permukiman, Cipta Karya, dan Tata Ruang (DP2CKTR) harus menyampaikan visi dan manfaat digitalisasi secara terus-menerus kepada semua lapisan birokrasi dan masyarakat. Sosialisasi dapat dilakukan melalui pelatihan, seminar, atau kampanye digital yang melibatkan staf TPU dan masyarakat sekitar. Sehingga paradigma untuk malas atau enggan belajar teknologi oleh admin disana bisa hilang bahkan termotivasi untuk bisa belajar teknologi. Sedangkan masyarakat yang merasa terbantu dengan perubahan mekanisme pelayanan secara digital, diharapkan bisa memberikan timbal balik kepercayaan pada kinerja pemerintah daerah itu sendiri, sekaligus belajar mengikuti perkembangan zaman seperti memperoleh kebermanfaat

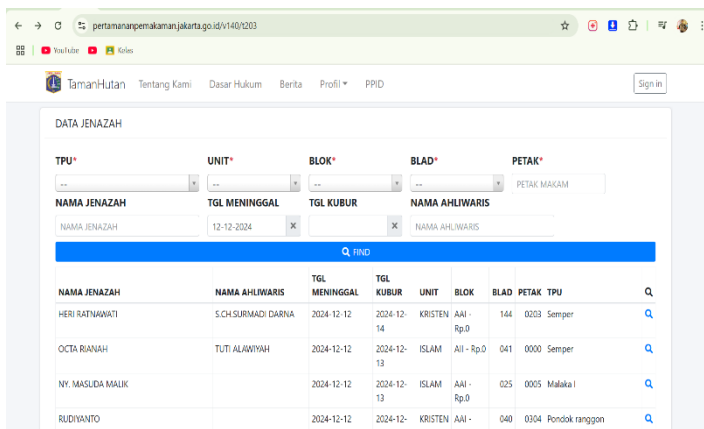
Vol. 7. No. 2 (2024)

pelayanan itu sendiri secara efektif dan efisien.

2. **Capacity (Kemampuan).** Keberhasilan implementasi *e-government* juga ditentukan oleh kapasitas sumber daya yang memadai dari Dinas, Dinas Perumahan, Permukiman, Cipta Karya, dan Tata Ruang (DP2CKTR) itu sendiri serta, bantuan dari Badan Pengelolaan Keuangan & Aset Daerah (BPKAD) terhadap penyediaan sumber daya di lapangan. Berikut adalah langkah-langkah yang dapat dilakukan:

- a) **Alokasi anggaran dan sumber daya finansial.** Pemkab Sidoarjo khususnya Dinas, Dinas Perumahan, Permukiman, Cipta Karya, dan Tata Ruang (DP2CKTR) itu sendiri serta, bantuan dari Badan Pengelolaan Keuangan & Aset Daerah (BPKAD) harus mengalokasikan anggaran secara khusus untuk mendukung digitalisasi TPU, termasuk untuk pengadaan perangkat teknologi dan biaya pelatihan SDM. Manajemen keuangan yang dilakukan secara bertahap tentunya bisa menghimpun anggaran untuk kebutuhan pengadaan sedikit demi sedikit. Karena jika tidak ada gerakan ke depan sama sekali dalam pelaksanaan penerimaan retribusi dan iuran ini, juga tidak bisa menambah pendapatan daerah secara maksimal dan pembangunan lain di daerah juga tidak bisa terakomodir, mengingat ini juga menjadi bentuk aset daerah yang memberikan pemasukan yang signifikan jika diberikan akses pembayaran secara digital seperti QRIS atau sistem pembayaran digital lainnya yang mudah, efisien, dan cepat. SDM yang mumpuni dalam hal ini hanya memantau dan memvalidasi keuangan pembayaran yang masuk dan memberikan teguran bagi mereka yang belum membayar, dilain sisi ahli waris juga tidak harus datang ke kantor melakukan pembayaran tunai yang memakan waktu dan tenaga.

b) **Pengadaan infrastruktur teknologi informasi.** TPU Delta Praloyo Asri membutuhkan infrastruktur teknologi yang memadai, seperti perangkat keras (komputer, printer, scanner), perangkat lunak (sistem informasi pemakaman berbasis web/aplikasi), dan konektivitas internet yang stabil. Diharapkan dari pengadaan ini bisa menerapkan sistem informasi *database* pemakaman yang lebih efisien dengan meniadakan penggunaan buku jurnal yang seperti kita ketahui kerta memiliki banyak kekurangan, seperti gambang robek, kusam, terbakar, lapuk, dan sebagainya. Kominfo dan pihak dinas terkait bisa mencontoh penerapan sistem informasi database yang dimiliki oleh Dinas Pertamanan dan Hutan Kota Provinsi DKI Jakarta berikut.



[https://pertamananpemakaman.jakarta.go.id/v140/t203.](https://pertamananpemakaman.jakarta.go.id/v140/t203))

Melalui database ini dinas tersebut memiliki informasi data jenazah dan ahli waris di seluruh DKI Jakarta, masyarakat yang ingin melakukan perubahan data juga bisa melakukan update dengan login ke web yang tersedia tersebut. Sehingga dengan adanya sistem seperti ini, pihak TPU Delta raloyo juga bisa memonitor, melakukan penagihan, dan menginput pembayaran iuran untuk perpanjangan per 2 tahun sesuai tanggal yang tertera ketika jenazah dimakamkan dengan lebih efisien tanpa menghabiskan

waktu yang membuat ahli waris menunggu lama mencari namanya di buku jurnal milik admin.

c) **Pengembangan kapasitas SDM.** Pelatihan intensif harus diberikan kepada seluruh pegawai TPU Delta Praloyo, baik yang berstatus PNS maupun honorer. Pelatihan ini mencakup penggunaan teknologi informasi, pengelolaan data digital, dan pengoperasian sistem pembayaran non-tunai seperti My Retribusi. Selain itu, program pengkaderan atau rekrutmen pegawai baru dengan kompetensi di bidang teknologi informasi perlu dipertimbangkan. Karena jika dilihat, proporsi tenaga honorer serta PNS yang berada di Dinas, Dinas Perumahan, Permukiman, Cipta Karya, dan Tata Ruang (DP2CKTR) itu sendiri cukup banyak dari kalangan muda yang paham teknologi. Maka dari itu, peran manajemen kepegawaian yang baik dari pihak dinas harus bisa memikirkan kebutuhan di lapangan untuk menunjang kebutuhan pelayanan itu sendiri. Selain itu, kebijaksanaan Badan Kepegawaian Daerah (BKD) untuk bisa memberikan bantuan pegawai yang lebih kompeten di TPU Delta Praloyo Asri juga menjadi langkah yang harus dipertimbangkan dengan segera. Paling tidak minimal pihak BKD dan Diskominfo Kabupaten Sidoarjo memberikan bantuan sosialisasi secara bertahap tentang evaluasi pelayanan yang lebih berbasis teknologi demi pelayanan publik yang lebih prima.

3. **Value (Manfaat).** Agar digitalisasi membawa dampak nyata, kebijakan harus fokus pada penciptaan manfaat yang dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Rekomendasi untuk elemen ini diantaranya sebagai berikut.

a) **Penetapan prioritas pengembangan digitalisasi.** TPU Delta Praloyo Asri dapat memulai implementasi sistem

informasi pemakaman yang memungkinkan pencarian lokasi makam secara digital, pembayaran retribusi secara online, dan penyimpanan data jenazah serta ahli waris secara aman. Untuk sistem pencarian makam tentunya harus melaksanakan pengambilan gambar melalui citra jarak jauh, seperti *drone* dan alat sebagainya. Dinas, Dinas Perumahan, Permukiman, Cipta Karya, dan Tata Ruang (DP2CKTR) sudah memiliki itu, tinggal eksekusi orang yang melakukannya bagaimana dan targetnya seperti apa.

- b) **Pengintegrasian dengan aplikasi My Retribusi.** Aplikasi ini memungkinkan pembayaran retribusi dan iuran perpanjangan dilakukan secara non-tunai, sehingga memudahkan ahli waris yang berada di luar kota. Selain itu dengan pembayaran non tunai yang notabene sudah pas dengan nominal pembayaran, tidak perlu ada pengembalian jika uang kelebihan seperti pembayaran tunai. Hal ini juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana retribusi oleh dinas terkait.
- c) **Kemudahan akses informasi bagi masyarakat.** Sistem informasi pemakaman harus dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mencari lokasi makam, jadwal pembayaran, serta informasi administrasi lainnya. Integrasi dengan layanan notifikasi berbasis SMS atau aplikasi dapat membantu ahli waris dalam mengingatkan pembayaran iuran perpanjangan. Dari manfaat yang langsung dirasakan oleh masyarakat, seperti transparansi pembayaran dan kemudahan akses informasi diatas, tentunya menjadi tolok ukur keberhasilan digitalisasi. Oleh karena itu, pemerintah perlu melakukan survei secara berkala untuk menilai kepuasan masyarakat terhadap layanan digital. Umpan balik dari masyarakat dapat

digunakan untuk meningkatkan fitur layanan, sehingga sistem digital yang diterapkan benar-benar relevan dan memenuhi kebutuhan pengguna.

Implementasi Strategi Kebijakan

Agar strategi ini berjalan efektif, diperlukan kolaborasi antara Pemkab Sidoarjo, DP2CKTR, dan masyarakat. Langkah awal dapat dimulai dengan: penyusunan roadmap digitalisasi TPU Delta Praloyo Asri yang mencakup target jangka pendek, menengah, dan panjang dalam implementasi digitalisasi pelayanan. Selain itu, TPU Delta Praloyo Asri dapat dijadikan proyek percontohan (*pilot project*) untuk digitalisasi layanan pemakaman di Kabupaten Sidoarjo. Monitoring dan evaluasi berkala juga perlu dilakukan untuk memastikan bahwa kebijakan yang diambil berjalan sesuai rencana dan membawa manfaat yang diharapkan. Dengan strategi ini, digitalisasi pelayanan di TPU Delta Praloyo Asri tidak hanya dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi, tetapi juga memberikan pengalaman layanan yang lebih baik bagi masyarakat, sekaligus mendukung visi *e-government* Pemkab Sidoarjo. Strategi ini juga dapat menjadi model untuk pengelolaan TPU lainnya di Kabupaten Sidoarjo.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis, penerapan digitalisasi dalam pelayanan TPU Delta Praloyo Asri menjadi sebuah kebutuhan mendesak guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta transparansi dalam tata kelola pemakaman. Kendala utama yang dihadapi meliputi keterbatasan dukungan infrastruktur teknologi, rendahnya kapasitas sumber daya manusia dalam penguasaan teknologi, serta alokasi anggaran yang belum memadai. Dengan strategi kebijakan yang mencakup elemen dukungan pemerintah, penguatan kapasitas SDM, dan penekanan pada manfaat bagi masyarakat, digitalisasi dapat menjadi solusi untuk mengatasi tantangan tersebut. Implementasi sistem informasi

berbasis teknologi diharapkan dapat mempermudah akses layanan, mengoptimalkan pengelolaan data jenazah dan ahli waris, serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, diperlukan kolaborasi lintas sektor antara pemerintah, swasta, dan masyarakat untuk memastikan keberhasilan digitalisasi di TPU Delta Praloyo Asri, yang pada akhirnya dapat dijadikan model percontohan bagi layanan pemakaman lainnya di Kabupaten Sidoarjo.

Selain itu, dengan adanya digitalisasi, pelayanan pemakaman dapat dilakukan secara lebih cepat dan akurat, menghindari kesalahan dalam pendataan manual, serta mempermudah pihak pengelola dalam mengatur lokasi dan administrasi pemakaman. Keberhasilan implementasi digitalisasi juga akan membuka peluang bagi inovasi-inovasi lain di bidang pelayanan publik, seperti integrasi dengan sistem layanan publik lainnya yang telah berjalan. Dengan demikian, TPU Delta Praloyo Asri dapat menjadi contoh nyata transformasi pelayanan berbasis teknologi yang dapat ditiru oleh daerah lain.

Daftar Pustaka

- Abdi, M. N. (2019). *ARAHAN PENYEDIAAN LOKASI TEMPAT PEMAKAMAN UMUM DI KABUPATEN SIDOARJO*. Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Ary. (2024, October 2). Kurangi Pembayaran Cash, BPPD Sidoarjo Awali Layanan Pungutan Retribusi Elektronik. *Republikjatim.Com*, 1. <https://republikjatim.com/news-11886-kurangi-pembayaran-cash-bppd-sidoarjo-awali-layanan-pungutan-retribusi-elektronik>
- Katharina, R. (2021). *Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Kurnadi, K. (2019). Pustakawan peneliti: Studi literatur. *Bibliotech: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 4(2).
- Nuriyati, T., Falaq, Y., Nugroho, E. D., Hafid, H. H., Fathimah, S., Sutrisno, Nuramila,

Vol. 7. No. 2 (2024)

- Ardiansyah, R., Firmansyah, H., Saragih, E., Nofriyaldi, A., Komar, A., Palangda, L., & Nurhafari, A. (2022). *Metode Penelitian Pendidikan (Teori & Aplikasi)* (N. S. Wahyuni (ed.); 1st ed.). Widina Bhakti Persada Bandung. <https://repository.penerbitwidina.com/media/publications/354716-metode-penelitian-pendidikan-teori-aplik-060d208e.pdf>
- Richardus Eko, I. (2016). Konsep Dan Strategi Electronic Government. *Electronic Government. 2nd Ed. Yogyakarta: ANDI*.
- Sandi, S. P. K. A. (2013). *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penyewaan Makam Delta Praloyo Oleh Pemda Sidoarjo* [Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya]. <https://digilib.uinsa.ac.id/11174/>
- Susanto, E. (2015). *Strategi Pengembangan Electronic Government: Menggagas Peran Dan Fungsi Diskominfo*. Diskominfo Kabupaten Cirebon. <https://diskominfo.cirebonkab.go.id/strategi-pengembangan-electronic-government-menggagas-peran-dan-fungsi-diskominfo>