

**INOVASI PELAYANAN PAKET AKTA KEMATIAN
(PAKAM) DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Administrasi Publik**



Diajukan Oleh:

DELA ALMA PUTRI

NIM. 07011282025101

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
INDRALAYA**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN PAKET AKTA KEMATIAN
(PAKAM) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA
PALEMBANG**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**

Oleh :

**Dela Alma Putri
07011282025101**

Pembimbing

**Drs. Mardianto, M. Si
NIP. 196211251989121001**

Tanda Tangan



Tanggal

**Mengetahui,
Ketua Jurusan,**



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**“INOVASI PELAYANAN PAKET AKTA KEMATIAN (PAKAM) DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
PALEMBANG”**

SKRIPSI

Oleh :

**DELA ALMA PUTRI
07011282025101**

**Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 21 Maret 2024**

Pembimbing :

Tanda Tangan

Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001




Penguji :

Tanda Tangan

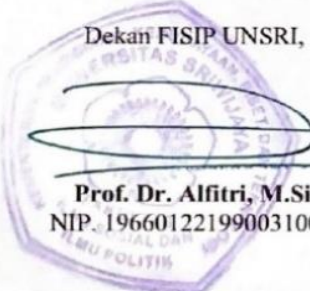
Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001





Aulia Utami Putri, S.IP., M.Si
NIP. 199508142019032020



Mengetahui,



Dekan FISIP UNSRI,

Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 196601221990031004

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Publik,

Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dela Alma Putri

NIM : 07011282025101

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan Paket Akta Kematian (PAKAM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan
Palembang, 6 Maret 2024



Dela Alma Putri
NIM. 07011282025101

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Dan aku menyerahkan urusanku kepada Allah”

(Q.S 40:156)

“Kamu tidak akan mampu menyenangkan semua orang. Cukup bagimu perbaiki hubunganmu dengan Allah, dan jangan terlalu peduli dengan penilaian yang menjatuhkanmu”

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Diri saya sendiri
2. Orang Tua penulis, Mama dan Papa
3. Kepada keluarga besar
4. Kepada seluruh dosen dan pegawai FISIP UNSRI
5. Sahabat seperjuangan Ilmu Administrasi Publik 2020
6. Almamater Kuning Kebanggaan, Universitas Sriwijaya

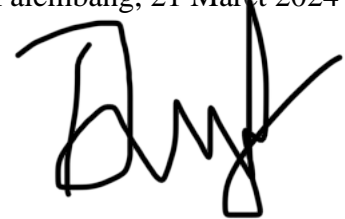
KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan proses penyusunan skripsi dengan judul “inovasi Pelayanan Paket Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang”. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk menyelesaikan salah satu syarat dari kelulusan. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan kali ini, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Allah SWT, Berkat izin dan kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan studi.
2. Kedua Orangtua yang selalu memberikan dukungan serta doa yang tiada henti-hentinya kepada saya
3. Kepada kakak saya Ade Rahmadi, Rahmi Herawati dan Dinda Zulmi yang tidak pernah lepas dalam hal memberikan dukungan dan semangat.
4. Bapak Drs. Mardianto, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi saya yang sudah saya anggap seperti orangtua saya sendiri karena beliau telah membimbing saya dengan amat tulus dan selalu memberikan semangat dalam pengerjaan skripsi ini.
5. Rektor Universitas Sriwijaya, Prof. Dr. Taufiq Marwa, SE. M.Si
6. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Bapak Prof. DR. Alfitri, M.Si
7. Ketua Jurusan Administrasi Publik Bapak Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
8. Kepada admin Jurusan Administrasi Publik, Ita Permata Sari
9. Kepada seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada Lathifa Nur Khalija, Adillah Salma Tsamarafatin, Chalollah Nusa Pertiwi, Giovanni Benju, dan Muhammad Dhandy Kusuma Jaya. Selaku sahabat seperjuangan perkuliahan yang memberikan semangat, motivasi dan selalu ada ketika saya membutuhkannya.

Akhir kata, Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi. Semua kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan skripsi ini dalam mencapai kesempurnaan. semoga seluruh bantuan dan partisipasi mendapatkan balasan dari Allah Subhannahu wata'ala.

Palembang, 21 Maret 2024



Dela Alma Putri
NIM.07011282025101

ABSTRAK

Tuntutan masyarakat yang menuntut pelayanan pemerintah kepada pemerintah sehingga mengeluarkan segala macam inovasi. Menanggapi hal tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang melakukan mengeluarkan inovasi Paket Akta Kematian, seperti yang telah dijelaskan, maka penulis ingin mengkaji penelitian “Inovasi Pelayanan, Paket Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang”. Teori ini menggunakan teori atribut inovasi oleh Everett M. Rogers yang dapat menentukan penerimaan inovasi yaitu Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemampuan Diuji Coba, dan Kemudahan Diamati. Metode Penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara, dokumentasi dan observasi PAKAM dengan menggunakan sistem teknologi membantu warga mengurus akta kematian tanpa kehadiran fisik, meningkatkan keterjangkauan layanan serta memberikan solusi inovatif untuk mengatasi hambatan geografis dan mepercepat proses administratif dengan tingkat efektivitas yang optimal tanpa menghilangkan pelayanan secara manual. Berdasarkan analisis yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan yakni inovasi PAKAM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang telah berjalan dengan baik. Berdasarkan analisis dari observasi, wawancara dan data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang menunjukkan bahwa pelayanan inovasi paket akta kematian sudah sesuai dengan SOP yang berlaku namun masih ditemukan beberapa kendala yang dihadapi.

Kata Kunci: *Paket Akta Kematian (PAKAM), Inovasi Pelayanan, administrasi kependudukan*

Pembimbing,



Drs. Mardianto, M.Si.
NIP. 196211251989121001

Indralaya, March 2024
Mengetahui,

Chairman Of The Department



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.
NIP. 1969111019994011001

ABSTRACT

The demands of the people who demand government services to the government so as to issue all kinds of innovations. In response to this, the Palembang City Population and Civil Registration Office issued an innovative Death Certificate Package, as explained, so the author wants to study "Innovation of Death Certificate Package Services at the Palembang City Population and Civil Registration Office". This theory uses the theory of innovation attributes by Everett M. Rogers which can determine the acceptance of innovations, namely Relative Advantage, Suitability, Complexity, Testability, and Ease of Observation. This research method is a descriptive qualitative method with data collection techniques by conducting interviews, documentation and observation of PAKAM by using a technology system to help citizens take care of death certificates without physical presence, increase service affordability and provide innovative solutions to overcome geographical barriers and speed up the administrative process with an optimal level of effectiveness without eliminating manual services. Based on the analysis previously described, it can be concluded that the PAKAM innovation at the Palembang City Population and Civil Registration Office has been running well. Based on the analysis of observations, interviews and data obtained from the Palembang City Population and Civil Registration Office, it shows that the death certificate package innovation service is in accordance with the applicable SOPs but there are still some obstacles faced.

Keywords: *Death Certificate Package (PAKAM), service innovation, population administration*

Advisor,

Drs. Mardianto, M.Si.
NIP. 196211251989121001

Indralaya, March 2024

Mengetahui,

Chairman Of The Department

Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.
NIP. 1969111019994011001

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR SINGKATAN.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Landasan Teori.....	10
2.1.1 Pelayanan Publik.....	10
2.1.2 Inovasi Pelayanan	12
2.1.3 Tahapan Inovasi	13
2.1.4 Paket Akta Kematian.....	16
2.1.5. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	18
2.2. Penelitian Terdahulu	20
2.3. Kerangka Berpikir.....	29
BAB III.....	30
METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Definisi Konseptual	30
3.3 Fokus Penelitian.....	31
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	33
3.5 Informan Penelitian.....	34

3.6 Teknik Pengumpulan Data	34
3.7 Teknik Analisis Data	36
3.8 Sistematika Penulisan	39
BAB IV	40
PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran Lokasi Penelitian	40
4.1.1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Palembang	40
4.1.2 Letak Geografis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang	41
4.1.3 Visi dan Misi	41
4.1.4 Struktur Organisasi	42
4.2 Deskripsi dan tugas populasi perkotaan dan layanan populasi Palembang	43
4.2.1 Kepala Dinas	43
4.2.2 Sekretaris.....	43
4.2.3 Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk.....	43
4.2.4 Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil.....	44
4.2.5 Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.....	45
4.2.6 Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	45
4.2.6 Zona UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.....	47
4.3 Hasil Penelitian	47
4.3.1 Keuntungan Relatif (<i>Relative Advantage</i>).....	48
4.3.2 Kesesuaian (<i>Compatibility</i>).....	51
4.3.3 Kerumitan (<i>Complexity</i>).....	54
4.3.4 Kemungkinan Dicoba (<i>Triability</i>).....	57
4.3.5 Kemudahan Diamati(<i>Observability</i>).....	61
BAB V.....	69
PENUTUP.....	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA.....	xii
LAMPIRAN.....	xiv

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Alur Pendaftaran PAKAM	5
Gambar 2. Kerangka Pemikiran	29
Gambar 3. Model Analisis Interaktif	36
Gambar 4. Triangulasi Data.....	38
Gambar 5. Bagan Struktur Organisasi.....	42
Gambar 6. Pedoman Teknis Inovasi PAKAM.....	49
Gambar 7. Penyerahan Dokumen	58
Gambar 8. Sosialisasi Melalui Surat Kabar	59
Gambar 9. Highlight Alur Inovasi PAKAM	60
Gambar 10. Link QR Code PAKAM	61
Gambar 11. F2-01 Kutipan Akta Kematian	63
Gambar 12. Cakupan Akta Kematian	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Penduduk Kecamatan Ilir Barat I berdasarkan Data Konsolidasi Bersih 2018-2022	6
Tabel 2. Pertumbuhan Akta Kematian	7
Tabel 3. Penelitian Terdahulu	20
Tabel 4. Fokus Penelitian.....	32
Tabel 5. Informan Penelitian.....	34
Tabel 6. Matriks Hasil Temuan Penelitian Pelayanan Paket Akta Kematian (PAKAM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.....	66

DAFTAR SINGKATAN

1. DISDUKCAPIL : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Paalembang
2. PAKAM : Paket Akta kematian
3. UPTD : Unit Pelaksanaan Teknis Daerah
4. MPP : Mall pelayanan Publik
5. ADMINDUK : Administrasi kependudukan
6. KK: Kartu Keluarga
7. KTP: Kartu Tanda Penduduk

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Peningkatan pelayanan di bidang administrasi kependudukan yang diberikan kewenangan oleh pemerintahan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus didasarkan atas hukum bukan suatu perintah dari kepala negara. Negara dan lembaga-lembaga lain dalam bertindak apapun harus dilandasi oleh hukum dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. (Bagus et al., 2022)

Peningkatan kualitas pelayanan bagi suatu pemerintah sangat penting untuk memberikan pengembangan suatu instansi dan kesejahteraan masyarakat.

Suatu pemerintahan wajib melakukan peningkatan pelayanan, karena saat ini permintaan masyarakat semakin kompleks. Perubahan terus terjadi seiring berjalannya waktu, pengembangan teknologi, serta perubahan kebutuhan dan harapan masyarakat yang besar, menjadi indikasi terhadap pelayanan yang ada saat ini jauh dari kata puas (Setiawan, 2021). Beberapa alasan terkait pelayanan publik yang harus terfokus pada peningkatan yaitu masyarakat yang berubah-ubah, seiring dengan berjalannya waktu kebutuhan yang ada dalam masyarakat turut berubah. Sistem yang digunakan dan efektif sekarang, bisa tidak relevan lagi di masa depan. Peningkatan harapan masyarakat, dengan akses informasi yang semakin luas dan mudah, masyarakat memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap standar pelayanan yang mereka terima. Perkembangan teknologi memberikan kesempatan yang luas agar terus menciptakan efisiensi serta efektivitas pelayanan publik. Peningkatan pelayanan memiliki pengaruh dalam

transparansi dan memastikan bahwa layanan diberikan dengan cara yang adil dan tepat.

Penting bagi setiap instansi pemerintahan yang terlibat untuk terus melakukan evaluasi pelayanan publik secara berkala, mendengarkan masukan dari masyarakat, serta berkolaborasi dengan berbagai pihak (termasuk sektor swasta dan komunitas) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Sebuah pelayanan publik harus tetap adaptif dan inovatif agar tetap relevan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pemerintah kota Palembang melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang diatur dalam peraturan walikota nomor 55 tahun 2016 tentang kedudukan Susunan Organisasi. Tugas dan fungsi sebagai perangkat daerah yang menjalankan administrasi kependudukan salah satunya ialah menjalankan kebijakan tentang pembuatan akta kematian.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang esensial adalah kepengurusan akta kematian. Pencatatan sipil bagi setiap orang yang terlahir di dunia ini pada hakikatnya memiliki hak dan kewajiban yang sama antara satu dengan yang lainnya tanpa memandang adanya perbedaan status sosial ataupun kedudukan. Hak tersebut pada umumnya disebut sebagai hak asasi manusia. Berdasarkan Pancasila seluruh rakyat Indonesia yaitu mempunyai hak dan kewajiban untuk dilindungi dan memiliki penetapan terhadap jumlah penduduk secara pasti. Hak dan kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap warga negara adalah melaporkan setiap peristiwa penting terkait pencatatan sipil.

Tujuan dalam pengurusan akta kematian bagi suatu daerah diantaranya dapat mengetahui jumlah jiwa dan data yang akurat mengenai intergrasi data warga. Indonesia sebagai suatu negara yang berdaulat, berdasarkan dasar negara Indonesia yaitu Pancasila dan juga Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, mempunyai kewajiban untuk melindungi serta memiliki pengakuan kepada warganya dengan suatu sistem kependudukan dengan status hukum yang melindunginya.

Pencatatan sipil dalam cakupan akta kematian merupakan salah satu hal yang penting bagi suatu bangsa bahkan dalam perencanaan pembangunan daerah. Suatu pembangunan yang bertumpu pada faktor manusianya sebagai pendorong gerakan pembangunan dapat berdampak tidak tepat sasaran bila tidak ditopang dengan data kependudukan yang baik, bahkan dalam fenomena pemilihan umum (pemilu) yang sebentar lagi akan dilaksanakan akan memiliki suatu pengaruh yang sangat besar dalam menetapkan mata pilih jika ada masyarakat yang sudah meninggal namun masih aktif dalam data kependudukan yang dikarenakan belum memiliki akta kematian.

Permasalahan yang terjadi dalam pengurusan akta kematian sebagai suatu indikator peningkatan keakuratan data, yaitu rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pengurusan akta kematian. Saat warga mengurus akta kematian saat musibah kematian terjadi memberikan data yang sah dalam suatu tatanan wilayah untuk keluarga yang ditinggalkan.(Van Gobel, 2017)

Permasalahan selanjutnya yang terjadi saat pengurusan akta kematian adalah warga masih belum memahami alur pembuatan akta kematian. Seperti diketahui

dalam pengajuan permohonan akta kematian sesuai dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang masyarakat wajib melengkapi beberapa dokumen secara lengkap seperti fotocopy surat keterangan kematian dari rumah sakit atau lurah, kartu keluarga yang bersangkutan dan KTP-el pelapor untuk memenuhi persyaratan itu semua cukup memakan waktu dan tenaga.

Inovasi administrasi kependudukan yang tepat perlu dilakukan agar masyarakat lebih mudah melakukan kepengurusan catatan sipil dan memiliki data kependudukan yang bisa dipertanggungjawabkan kebenarannya. Untuk mencapai data kependudukan yang tepat, hendaknya setiap warga negara Indonesia selalu peka terhadap peristiwa – peristiwa penting terjadi pada kehidupan seperti cakupan kematian. Peristiwa tersebut sangat penting dilakukan pencatatan karena sangat mempengaruhi pengalaman hidup setiap manusia.

Pemerintah daerah dalam menciptakan pelayanan yang prima ada pada UU Nomor 30 Tahun 2014 tentang pemerintahan Daerah. Sesuai dengan ketentuan Pasal XXI Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 dikatakan bahwa pemerintah daerah bisa melakukan inovasi internal untuk meningkatkan kinerja administrasi. Berdasarkan hal tersebut, suatu wewenang yang dimiliki daerah untuk melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Tujuan dari Inovasi ini adalah untuk mempercepat penyelesaian masalah dan percepatan pembangunan di wilayah masing-masing.

Salah satu Inovasi dalam menyelesaikan masalah pelayanan yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk meningkatkan

kepengurusan akta kematian yaitu PAKAM. PAKAM merupakan singkatan dari bahasa Palembang yang memiliki arti paket akta kematian dimana penduduk yang mengurus di seluruh Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang tersebar di 18 kecamatan dan 107 kelurahan di seluruh wilayah Kota Palembang langsung mendapatkan pencetakan kartu keluarga, KTP-el dan akta kematian.

Adapun SOP pelayanan akte kematian sebagai berikut:

Gambar 1. Alur Pendaftaran PAKAM

Alur Pendaftaran Program PAKAM secara Aplikasi



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Palembang

Dalam Studi urbanisasi dan administrasi kependudukan di Kota Palembang, salah satu permasalahan krusial yang diidentifikasi adalah rendahnya kesadaran warga terhadap pentingnya kepengurusan akta kematian. Meskipun tampak sepele, akta kematian memainkan peran yang krusial sebagai instrumen verifikasi data kependudukan yang sah. Ketiadaan atau kelambatan dalam pengurusan akta kematian dapat menyebabkan ketidakakuratan dalam basis data kependudukan,

yang nantinya berdampak pada proses pengambilan kebijakan, alokasi sumber daya, dan pelayanan publik yang berbasis data.

Kota Palembang sebagai Ibukota Provinsi Sumatera Selatan, memiliki populasi yang signifikan. Oleh karena itu penting bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang untuk terlibat dalam kepengurusan data kependudukan dengan baik. Pada tahun 2022, jumlah penduduk Kota Palembang ke dalam 18 Kecamatan yang tercantum di bawah ini:

Tabel 1. Jumlah Penduduk Kecamatan Ilir Barat I berdasarkan Data Konsolidasi Bersih 2018-2022

NO	KECAMATAN ILIR BARAT I	
1	DKB II 2018	136.462
2	DKB II 2019	138.488
3	DKB II 2020	142.912
4	DKB II 2021	145.966
5	DKB II 2022	150.381
6	DKB II 2022	150.939
TOTAL		865.148

Sumber: Data Konsolidasi Bersih 2018-2022

Berdasarkan data yang tercantum dalam tabel 1, terlihat bahwa Kecamatan Ilir Barat 1 memiliki jumlah penduduk yang signifikan lebih tinggi dibandingkan dengan kecamatan lainnya. Temuan ini menjadi fokus penulis yang melihat peluang untuk menganalisis jumlah kematian dalam populasi tersebut. Dilihat dari tabel tersebut juga periode tahun 2018-2022 menunjukkan peningkatan terus-menerus dalam jumlah penduduk, dalam hal ini peneliti akan menganalisis apakah ada kecenderungan dalam kepengurusan jumlah akta kematian ditambah setelah adanya inovasi PAKAM.

Adapun cakupan layanan akta kematian di Kota Palembang dalam kurun waktu tahun 2018-2022 adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Pertumbuhan Akta Kematian

Kecamatan	2018	2019	2020	2021	2022
Iilir Barat I	221	149	374	700	1546
Iilir Timur I	458	302	394	523	1194
Iilir Timur II	160	115	369	492	1234
Sukarami	171	184	366	623	1482
Sako	222	150	335	513	1172
Kemuning	468	256	319	432	1052
Kalidoni	128	101	353	479	1191
Bukit Kecil	56	63	166	233	626
Gandus	219	217	262	265	702
Kertapati	142	219	278	466	1001
Plaju	345	314	317	438	1157
Alang-Alang Lebar	96	85	238	373	850
Sematang Borang	44	69	146	185	517
Jakabaring	58	63	193	296	912
Iilir Timur Tiga	107	156	254	358	934
Jumlah	3126	2685	5090	7409	18416
Pertumbuhan		-14,107	89,5717	45,559921	148,563

Sumber : Laporan Kinerja Disdukcapil

Jika kita melihat data dari tabel 2, dapat dikemukakan pada tahun 2019 pengurusan akta kematian menggambarkan tantangan yang cukup serius dalam masyarakat. Dengan tingkat pertumbuhan yang bahkan menembus angka minus 14%, artinya bahwa kesadaran masyarakat terhadap pentingnya mengurus akta kematian pada periode tersebut masih sangat rendah, dan perlu suatu usaha yang

mampu mendorong masyarakat agar lebih tertib administrasi kependudukan khususnya pada pelayanan akte kematian.

Minimnya layanan pengurusan akta kematian sudah menjadi masalah bagi pemerintah kota dan pentingnya untuk mengatasi masalah ini. Dalam usaha untuk menghadapi tantangan ini, pemerintah kota Palembang menyadari pentingnya untuk mengatasi hal ini, pemerintah Kota Palembang melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) telah membuat inovasi dengan menciptakan Paket Akta Kematian (PAKAM).

Berdasarkan pedoman yang tertera pada peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik dengan Nomor 30 Tahun 2014 mengenai pedoman inovasi Pelayanan Publik, Pemerintah Indonesia berkomitmen untuk melakukan perubahan signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di seluruh negeri. Regulasi ini dirancang khusus sebagai sebuah langkah strategis guna mengakselerasi perubahan dalam sistem pelayanan agar lebih responsif, akuntabel, dan tentunya mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik. Inovasi PAKAM sendiri, sebagai bagian dari pedoman tersebut, memiliki peran krusial dalam mewujudkan visi tersebut. Fungsinya adalah untuk merumuskan dan mengimplementasikan berbagai bentuk inovasi pelayanan publik yang tidak hanya efektif dalam penyampaian layanannya, namun juga efisien dari sisi operasional, sehingga dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

Menanggapi rendahnya kesadaran masyarakat dalam kepengurusan akta kematian serta belum tepat dalam mensosialisasikan kepada masyarakat tentang

prasyarat kepengurusan akta kematian, fungsi dan manfaat kepemilikan akta kematian, seperti yang telah dijelaskan, maka penulis ingin mengkaji penelitian “Inovasi Pelayanan Paket Akta Kematian (PAKAM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang”

1.2. Rumusan Masalah

Dalam melakukan penelitian ini, rumusan masalah yang dikemukakan adalah sebagai berikut:

Bagaimana Inovasi Pelayanan Paket Akta Kematian (PAKAM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang dalam peningkatan capaian pengurusan akta kematian?

1.3. Tujuan Penelitian

Agar mahasiswa mengetahui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang dalam meningkatkan Inovasi Pelayanan Paket Akta Kematian (PAKAM) dalam kepengurusan akta kematian.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teori hasil penelitian ini dapat bermanfaat dan mengembangkan pengetahuan dan informasi karena mengetahui bagaimana inovasi pelayanan PAKAM dalam pengurusan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2. Manfaat praktis bermanfaat untuk mengembangkan keterampilan peneliti dalam menyelidiki penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagus, M., Wicaksono, A., Ardyati, R., & Dzaki, F. (2022). *Optimalisasi Pelaksanaan Inovasi Si N ' duk dalam Peningkatan Capaian Kepemilikan Akta Kematian di Bojonegoro*. 6(3), 5214–5222.
- Harahap, N. (2020). *Penelitian Kualitatif*. Medan: Wal Ashri Publishing
- Imelda, I., & Arkum, D. (2019). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Sebagai Pelaksana “BANG MUDA.” *Jurnal Studia Administrasi*, 1(2), 17–35. <https://doi.org/10.47995/jian.v1i2.24>
- Maulana, D. D. M. (2021). *Metode Penelitian Administrasi: Teori dan Praktik dalam Melakukan Penelitian Administrasi* (pertama). AA. Rizky.
- Maulida, Sri. (2014). *Memahami Pelayanan Publik; Dilengkapi Dengan Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN)*. CV. Indra Prahasta
- Setiawan, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Lukadesi (Keluarga Berduka Desa Siaga) di Sleman D.I. Yogyakarta. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)*, 3(1), 1–22. <https://doi.org/10.47650/jglp.v3i1.180>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. ALFABETA, CV: Bandung.
- Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. STIA-LAN Press
- Van Gobel, L. . & Y. L. (2017). Pelaksanaan Penerbitan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten gorontalo Utara. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 4(2)(2), 62–69. <https://stia-binataruna.e-journal.id/PUBLIK/article/view/50>
- Wirella. (2004). *Administrasi Publik dan Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik Otonomi Daerah; Kerjasama antar Kota

Manajemen Publik; Pelayanan Publik Pasca Sarjana Universitas Diponegoro
Semarang.