

**INOVASI PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KEMATIAN  
MELALUI PROGRAM “M PATI” DI DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKALONGAN**

Farah Zuhulul Izza

NPP. 30.0669

*Asdaf Kota Pekalongan, Provinsi Jawa Tengah*

*Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: uhalfarah21@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Gatningsih, MT

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** The author focuses on the problem of low reporting of death certificates in Pekalongan City. **Purpose:** The purpose of this study was to determine the implementation of the "M PATI" program in the service of making death certificates at the Pekalongan City Population and Civil Registration Service. **Method:** The research method used is descriptive qualitative research method with an inductive approach, for the collection techniques used are interviews, observation and documentation. The data analysis technique used is data reduction, data presentation, and drawing conclusions. **Result:** The findings obtained by the authors in this study are that the service for issuing death certificates through the "M PATI" program has been carried out but has not run optimally because there are still some obstacles. The inhibiting factors are that not all people know about the "M PATI" program, people are not aware of the importance of population documents, especially death certificates, not all people understand technology, system errors or server down and reporting times are not on time. **Conclusion:** The implementation of the "M PATI" program in the service of making death certificates in Pekalongan City has been good, this is supported by good cooperation with various parties. The author suggests that the Pekalongan City Population and Civil Registry Office conduct regular outreach regarding the importance of death certificates, socialize the "M PATI" program through both print and social media, provide training on technology so that people are not technologically illiterate, then conduct field reviews and cooperate with other parties to improve the server.

**Keywords:** Innovation; Death Certificate; “MPATI” Program

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penulis berfokus pada permasalahan rendahnya pelaporan akta kematian di Kota Pekalongan. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan program “M PATI” di dalam pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif, untuk teknik pengumpulan yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu pelayanan penerbitan akta kematian melalui program “M PATI” ini sudah dilaksanakannamun belum berjalan secara maksimal karena masih ditemukan beberapahambatan. Faktor hambatan yang ada yaitu seperti belum semua masyarakat mengetahui mengenai program “M PATI”, masyarakat belum sadar mengenai pentingnya dokumen kependudukan terutama akta

kematian, belum seluruh masyarakat paham mengenai teknologi, kesalahan sistem atau server down dan waktu pelaporan tidak tepat waktu. **Kesimpulan:** Pelaksanaan program “M PATI” dalam pelayanan pembuatan akta kematian di Kota Pekalongan sudah baik hal tersebut didukung oleh Kerjasama yang baik dengan berbagai pihak. Penulis menyarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan untuk melakukan sosialisasi secara berkala mengenai pentingnya akta kematian, mensosialisasikan program “M PATI” lewat media baik cetak maupun lewat media sosial, memberikan pembekalan mengenai teknologi agar masyarakat tidak gagap teknologi, kemudian melakukan tinjauan lapangan dan melakukan kerjasama dengan pihak lain untuk memperbaiki server.

**Kata kunci:** Inovasi; Akta Kematian; Program “M PATI”

## I. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Rendahnya partisipasi masyarakat dalam pelaporan akta kematian, mendorong pemerintah memperbaiki kualitas pelayanan dengan menerapkan prinsip aksesibilitas. Pengetahuan masyarakat terkait pentingnya akta kematian masih rendah. Sosialisasi dari pejabat pemerintah terkait belum dilaksanakan secara maksimal. Selain itu, biaya pelaksanaan yang diperkirakan menjadi kendala, dan kurangnya sarana prasarana penunjang. Disamping itu, pengurusan yang terlalu lama dapat mempersulit pemohon karena berkas pendukung mulai hilang. Kebanyakan masyarakat mengurus akta kematian hanya sebagai syarat dalam pembagian harta warisan, pengurusan pensiun dan faktor terkait lainnya. Cakupan kepemilikan akta kematian masih lebih rendah dibandingkan dengan dokumen kependudukan yang lain seperti KTP, KK, KIA, dan Akta Kelahiran.

Dilansir dari data Dinas DUKCAPIL Kota Pekalongan tahun 2020 tentang data pelaporan penerbitan Akta Kematian menurut domisili di Kota Pekalongan menunjukkan tingkat kesadaran masyarakat dalam melakukan pelaporan penerbitan Akta Kematian di Kota Pekalongan tahun 2020. Plt Sekretaris Dinas DUKCAPIL Kota Pekalongan, Siswanto, menyebutkan masih banyak warga yang belum memahami bahwa akta kematian juga merupakan dokumen yang penting. Jumlah kematian 640 jiwa di tahun 2020, masyarakat yang mengurus akta kematian memiliki presentase 2,4%. Presentase tersebut menyebutkan hanya terdapat 16 jiwa yang telah melaporkan dan mendapatkan akta kematian. Terdapat selisih yang cukup besar antara jumlah kematian dengan jumlah orang yang melaporkan dan mendapat Akta Kematian.

Perubahan data status kematian yang dilaporkan kepada Dinas DUKCAPIL Kota Pekalongan masih sangat rendah. Perubahan status data kependudukan termasuk data kematian harus segera dilaporkan. Data yang telah masuk kedalam database Dinas DUKCAPIL akan segera divalidasi. Tidak adanya tindak lanjut dari pejabat pemerintah akan berdampak kepada keakuratan database kependudukan seperti munculnya data ganda.

Pemerintah menyelenggarakan pelayanan secara profesional dan akuntabel. Dinas DUKCAPIL sebagai promotor pemerintah dan khusus bergerak di bagian administrasi kependudukan menyelenggarakan pelayanan prima terhadap segala peristiwa kependudukan. Kurangnya pengetahuan masyarakat akan pentingnya pembuatan akta kematian mendorong Dinas DUKCAPIL membentuk suatu program agar pelaksanaan pencatatan kematian lebih mempermudah masyarakat, sehingga kesadaran tertib administrasi dapat lebih ditingkatkan. Tercapainya pelayanan pemerintah di Era Revolusi Industri 4.0 dilihat dari aspek pelayanan administrasi kependudukan. Pihak masyarakat juga menginginkan pelayanan yang fleksibel, cepat, efektif, efisien, dan akuntabel. Berdasarkan permasalahan yang telah penulis cantumkan diatas, Dinas DUKCAPIL Kota Pekalongan mengeluarkan program “M PATI” (Mobile-

Pelayanan Akta Kematian). Program ini merupakan suatu bentuk inovasi, kelanjutan dari program pemerintah yaitu sistem inovasi administrasi kependudukan (SIAK). Program “M PATI” dibuat dengan memanfaatkan aplikasi *Online* dan atau web milik Kantor Dinas DUKCAPIL Kota Pekalongan yang dihubungkan dengan kader aktif dari Dinas DUKCAPIL Kota Pekalongan dan dapat diakses oleh masyarakat melalui gawai yang dimiliki.

## **2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan pelaksanaan program “M PATI” yaitu sarana-prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan seperti computer, printer, ac dan alat perkantoran lainnya yang masih berfungsi baik. Namun tidak sedikit juga banyak sarana-sarana tersebut yang mengalami kerusakan sebagaimana data yang dilampirkan diatas mengenai sarana dan prasarana. Tentu dengan adanya kerusakan tersebut akan menghambat pelaksanaan pelayanan Program Program”M PATI”. Selain itu masih adanya error terhadap website tersebut sehingga akan menghambat proses pelayanan yang berlangsung.

Memberikan sosialisasi dan informasi merupakan salah satu cara agar masyarakat menegetahui proses pelayanan administrasi kependudukan terutama akta kematian melalui Program”M PATI”. Mengenai pelayanan melalui website sudah cukup dilakukan dengan baik. Namun masih saja ada masyarakat yang belum bisa mencerna dan memahami dengan baik padahal sudah banyak sekali alur yang di tapilkan baik dala bentuk kertasedaran aupun poster. Untuk itu dengan adanya tata cara maupun alur penggunaan pelayanan Program Program”M PATI” diharapkan membuat masyarakat menjadi mudah untuk mengerti bagaimana pelayanan melalui Program Program”M PATI”.

Secara umum fasilitas adalah faktor penunjang dalam memudahkan pelaksanaan suatu program juga merupakan salah satu sarana dan prasarana yang sangat dibutuhkan dalam melakukan pelayanan berbasis *Online*. Tentunya dalam hal ini tidak semua golongan memiliki fasilitas sarana dan prasarana yang memadai. Walaupun Kota Pekalongan merupakan daerah perkotaan, namun masih banyak masyarakat dan warga pinggiran dan tidak memiliki fasilitas yang memadai berupa handphone, jaringan internet yang stabil dan lainnya.

## **3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks inovasi maupun pelayanan kepada masyarakat. Penelitian Yoshandi Rendra Prastya dan Suci Nasehati Sunaningsih berjudul Implementasi Si Sakti dan Si Bulan Sebagai Renja Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Magelang Tahun 2020 (Yoshandi Rendra Prastya dan Suci Nasehati Sunaningsih, 2020), menemukan bahwa SI SAKTI (siap menyampaikan akta kematian) dan SI BULAN (*mother action home carrying* akta kelahiran) yang menunjukkan hasil positif dalam pembagian akta kematian dan akta kelahiran. SI SAKTI ini bertujuan meningkatkan capaian kepemilikan kutipan akta kematian. Sedangkan SI BULAN merupakan kerjasama Disdukcapil dengan pihak rumah sakit untuk mendorong keluarga untuk segera memiliki data diri anak. Namun dalam implementasinya masih ditemukan kendala seperti kesadaran masyarakat masih rendah dan kerjasama yang dilakukan oleh kelurahan maupun rumah sakit masih belum berjalan dengan baik.

Penelitian Desi Tri Wulandari dan Herwan Parwiyanto menemukan inovasi Pelayanan Akta Kematian *Online* melalui Aplikasi Adminduk *Online* Makin Oke (AKOne MAK'e) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo memiliki keuntungan yang relative, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati. Hal tersebut ditunjang keinginan merubah diri serta sarana prasarana yang memadahi. Factor penghambat nya yaitu pemahaman masyarakat Analisis penelitian ini menggunakan lima indikator inovasi pelayanan publik menurut Rogers (2008), faktor penunjang inovasi menurut Everet M. Rogers dan faktor penghambat inovasi menurut Borins dan Drucker (Desi Tri Wulandari dan Herwan Parwiyanto, 2021). Penelitian Musabry menemukan bahwa Inovasi Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makasar menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Selanjutnya menunjukkan kenaikan kepemilikan akta dikarenakan proses pelayanan yang mudah diakses dan waktu yang cepat Analisis penelitian ini menggunakan lima indikator inovasi pelayanan publik menurut Rogers (2008), faktor penunjang inovasi menurut Everet M. Rogers dn faktor penghambat inovasi menurut Borins dan Drucker. (Musabry, 2020).

Penelitian Tania Soraya menemukan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online Di Kabupaten Pati menjelaskan bahwa pelayanan secara online belum berjalan dengan optimal. Masyarakat masih kurang memanfaatkan teknologi. Namun walau begitu Kabupaten Pati mendapat kemudahan dalam kepengurusan adminduk secara mudah dan cepat. (Tania Soraya 2019). Penelitian Mona Melinda,dkk menemukan bahwa Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online(PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang Inovasi (PADUKO) sudah berjalan dengan baik dan dapat diterima masyarakat. Penelitian ini juga menyatakan bahwa masyarakat dapat merasakan keuntungan seperti efektivitas waktu,efisiensi biaya dan tenaga. Namun masih adanya kendala jaringan dan server yang terdapat dalam aplikasi. (Mona Melinda,dkk, 2020).

#### **4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni pelaksanaan program "M PATI" yang berbeda jenis inovasinya dengan penelitian sebelumnya, metodenya yang digunakan menggunakan mix methods juga berbeda dengan penelitian sebelumnya. Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Rogers dalam Suwarno (2008) yang menyatakan bahwa inovasi dapat diukur menurut banyak indikator, namun penulis hanya mengambil yang relevan dengan keadaan yang ada.

#### **5. Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan program "M PATI" di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan beserta faktor yang menghambat dan upaya yang dilakukan untuk menyelesaikan hambatan yang ada.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif yaitu upaya penggambaran secara sistematis, faktual dan akurat dengan menganalisis data secara deskriptif sehingga pernyataan dan perilaku nyata yang didapatkan dari sumber data diteliti dan dipelajari sebagai suatu yang utuh.

Penulis mengumpulkan data melalui angket, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 9 orang informan yang ditentukan dengan Teknik purposive sampling dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan yang terdiri dari kepala dinas, kepala pelayanan pencatatan sipil, kepala seksi kelahiran dan kematian, kepala pengelola informasi administrasi kependudukan, operator dan 4 masyarakat. Adapun analisisnya menggunakan tahapan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis Pelaksanaan Inovasi Program “M PATI” terhadap Kepemilikan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan menggunakan teori menurut Evert M. Rogers dalam Prasetya (2018) dengan 5 komponen atribut atau variable dalam mengukur inovasi, seperti berikut: *Relative Advantages*, *Compatibility*, *Complexity*, *Triability*, *Observability*. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

### 3.1 *Relative Advantages* (keuntungan relatif)

Penulis melakukan penelitian terhadap Pelaksanaan Inovasi Program “M PATI” terhadap Kepemilikan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan melalui pengamatan dan wawancara dengan beberapa narasumber.

Berdasarkan hasil dari beberapa wawancara, peneliti menyimpulkan bahwa dalam Keuntungan relative/relatife advantages, terkait inovasi Program “M PATI” sudah cukup baik, yaitu Durasi Pelayanan yang sudah sangat singkat di dibandingkan dengan pelayanan akte sebelum adanya inovasi ini, serta sarana prasarana penunjang pokok dari inovasi yang sudah cukup baik pengadaannya dalam menunjang keberhasilan inovasi yaitu dengan terdapatnya perangkat computer dan tempat duduk. Meskipun sarana prasarana seperti computer masih kurang namun kedepannya harusnya di tambah agar penyelesaian akta lebih cepat.

### 3.2 *Compatibility* (kesesuaian)

Penulis melakukan penelitian terhadap Pelaksanaan Inovasi Program “M PATI” terhadap Kepemilikan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan melalui pengamatan dan wawancara dengan beberapa narasumber.

Hasil beberapa wawancara maka peneliti menyimpulkan secara keseluruhan terkait inovasi program “M PATI” dalam hal pelayanannya yaitu *Compatibility* (kesesuaian), yaitu Keinginan yang di butuhkan masyarakat (pelayanan cepat, mudah dan tidak berbelit-belit), dan prosedur yang mudah. Bahwa tingkat kesesuaian inovasi dengan apa yang di inginkan masyarakat yaitu dengan pelayanan yang cepat, mudah dan tidak berbelit-belit juga tingginya animo masyarakat yang ingin mengurus langsung akte kelahiran di tempat sang ibu melahirkan dan pengurusan akta kematian di kelurahan tempat mereka tinggal, serta prosedur yang mudah sudah sejalan dengan hadirnya inovasi program “M PATI” Karena kesesuaian adalah derajat dimana suatu inovasi dianggap lebih baik jika suatu inovasi atau ide baru tertentu sesuai dengan

nilai dan norma yang berlaku, maka inovasi itu dapat diadopsi dengan mudah. Maka yang paling utama adalah kesesuaian yang menjadi keinginan masyarakat harus lebih besar dan betul-betul nyata dirasakan dengan apa yang di inginkan masyarakat.

### 3.3 Complexity (kerumitan)

Penulis melakukan penelitian terhadap Pelaksanaan Inovasi Program “M PATI” terhadap Kepemilikan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan melalui pengamatan dan wawancara dengan beberapa narasumber.

hasil dari wawancara peneliti menyimpulkan secara keseluruhan bahwa Complexity, (kerumitan), yaitu terkait kemudahan mekanisme, tata cara dan prosedur layanan dalam mengukur sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan dan memberikan kemudahan bagi penerimanya. Semakin mudah inovasi itu di gunakan atau di operasikan maka semakin unggul dan banyak pengguna dari inovasi itu akan tertarik dan mengadopsinya.

Dengan menetapkan secara garis besar bahwa dalam inovasi pelayanan program “M PATI” sudah terdapat kemudahan dalam mengoperasikannya karena para petugas server baik itu di kantor capil maupun di kelurahan itu sudah di latih semua, serta terdapatnya prosedur layanan yang mudah dalam memudahkan masyarakat atau pemohon dalam mendapatkan layanan dan rentang waktu penyelesaian akte yang sudah terbilang singkat dengan waktu hanya 3 hari kerja.

### 3.4 Triability (kemungkinan di coba)

Penulis melakukan penelitian terhadap Pelaksanaan Inovasi Program “M PATI” terhadap Kepemilikan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan melalui pengamatan dan wawancara dengan beberapa narasumber.

Hasil dari wawancara peneliti menyimpulkan secara keseluruhan bahwa Triability, kemungkinan di coba, yang terkait mendemonstrasikan/sosialisasi dalam keunggulan layanan dalam merespon masyarakat sehingga pentingnya inovasi ini hadir. Karena derajat dimana suatu inovasi dapat diuji coba dalam batas tertentu yang dengan memungkinkan untuk di uji cobakan ke public. Jadi agar dapat dengan cepat diadopsi, suatu inovasi sebaiknya harus mampu menunjukkan (mendemonstrasikan dan mensosialisasikan) keunggulannya. Kemampuan untuk dapat diuji bertujuan untuk mengurangi ketidakpastian. Mempunyai kemungkinan untuk diuji coba terlebih dahulu oleh para adopter untuk mengurangi ketidakpastian mereka terhadap inovasi itu.

Dengan menetapkan secara garis besar bahwa dalam inovasi pelayanan PROGRAM “M PATI” sudah menerapkan dan melalui tahapan uji coba dengan target sasaran yang akan di tuju serta telah mensosialisasikan atau menginformasikan ke berbagai media agar merespon masyarakat bahwa pentingnya hal tersebut sehingga inovasi hadir. Meskipun ada juga dari pernyataan salah satu informan di atas menyatakan bahwa informan tersebut belum mendapatkan atau melihat inovasi program “M PATI” di social media maupun berita yang ada di internet, namun hanya melihat secara langsung bukti fisik dari sosialisasi inovasi program “M PATI”.

### 3.5 Observability (kemudahan di amati)

Penulis melakukan penelitian terhadap Pelaksanaan Inovasi Program “M PATI” terhadap Kepemilikan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan melalui pengamatan dan wawancara dengan beberapa narasumber.

hasil dari wawancara di atas kemudian peneliti menyimpulkan secara keseluruhan bahwa Observability, (kemudahan di amati) atau Keterlihatan merupakan tingkat di mana sebuah inovasi itu kelihatan bagi orang lain. Semakin mudah bagi individu untuk melihat hasil sebuah

inovasi, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk mengadopsinya atau menerima sepenuhnya inovasi sebagai pilihan yang terbaik dari berbagai pilihan yang tersedia.

Dengan menetapkan secara garis besar bahwa dalam inovasi pelayanan PROGRAM “M PATI” sudah sangat mudah untuk di amati atau memiliki ketermudahan untuk di amati oleh seluruh lapisan masyarakat serta dengan mudah diakses oleh orang lain atau masyarakat sehingga akan menghasilkan pelayanan yang lebih baik, transparan, atau keterbukaan terkait proses sampai kepada hasil dari inovasi serta sesuai dengan harapan.

### **3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Pelaksanaan Program “M PATI” memberikan banyak dampak positif di berbagai lapisan masyarakat dalam rangka pengurusan akta kematian bagi masyarakat khususnya Kota Pekalongan. Inovasi Program “M PATI” merupakan terobosan baru dalam memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan. Penulis menemukan temuan penting yakni dengan adanya inovasi pelayanan pembuatan akta kematian melalui program “M PATI” ini sangat bermanfaat bagi masyarakat dikarenakan memudahkan masyarakat dalam kepengurusan administrasi kependudukan terutama akta kematian. Sama halnya dengan temuan Yoshandi dan Suci bahwa pelayanan adminduk sudah dengan inovasi berbasis online dimana hal tersebut sangat memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen yang tidak harus datang ke kantor Dukcapil setempat.

Layaknya program lainnya, inovasi program “M PATI” ini juga masih memiliki beberapa kekurangan, diantaranya adalah server yang sering down karena programnya masih baru dan belum sempurna, layaknya temuan Desi dan Herwan (Desi dan Herwan, 2021). Selanjutnya program ini diluncurkan oleh Dinas Dukcapil Kota Pekalongan dan didukung oleh pemerintah daerah, jadi yang membuatnya lebih menarik lagi adalah adanya payung hukum, alokasi anggaran dan dukungan oleh pihak swasta dan atau pihak berkepentingan. Hal ini yang membuat dinas Dukcapil Kota Pekalongan gencar mensosialisasikan pelaksanaan programnya untuk membuat masyarakat lebih sadar akan pentingnya dokumen kependudukan salah satunya akta kematian yang selama ini dianggap tidak terlalu penting. Dengan akses yang mudah masyarakat semakin banyak jumlahnya dalam pengurusan dokumen kependudukan. Artinya pemerintah setempat berhasil menumbuhkan kesadaran masyarakat dalam kepengurusan dokumen kependudukan salah satunya yaitu akta kematian sesuai dengan hasil penelitian Musabry (Musabry, 2020).

Adanya program ini juga diharapkan secara jangka panjang mampu membuat masyarakat sadar akan pentingnya dokumen kependudukan salah satunya akta kematian yang sangat berguna jika setelah kematian seseorang yang dikemudian hari terdapat masalah sudah ada bukti otentik yang menjadi keterangan resmi bahwa seseorang telah meninggal dunia serta menjadi pemutus seluruh dokumen kependudukan lain yang sekiranya masih berjalan, layaknya penelitian Mona Melinda,dkk yang menemukan rendahnya kepemilikan jumlah akta kematian (Mona Melinda,dkk., 2020).

### **3.7 Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Penulis menemukan faktor penghambat dalam Pelaksanaan Inovasi Program “M PATI” terhadap Kepemilikan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan ini yakni belum semua masyarakat mengetahui mengenai program “M PATI”, masyarakat belum sadar mengenai pentingnya dokumen kependudukan terutama akta kematian, belum seluruh masyarakat paham mengenai teknologi, kesalahan sistem atau server down dan waktu pelaporan tidak tepat waktu.

#### IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kematian melalui program “M PATI” yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekalongan merupakan inovasi pelayanan karena adanya cara baru dalam berinteraksi pada masyarakat dengan pelayanan pencatatan akta kematian melalui pendaftaran dan permohonan pencatatan berbasis *Online* yang mengupload persyaratan di website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekalongan. Dengan adanya pelayanan *Online* untuk memberikan alternatif pelayanan pencatatan akta kematian agar cakupan kepemilikan akta kematian meningkat.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Creswell.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kematian terutama dengan program “M PATI” untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekalongan beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

#### VI. DAFTAR PUSTAKA

Utama, Prasetya (2008). *Inovasi Publik*. Jakarta: LP3S.

Musabry, M. (2020). *Inovasi Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar*. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar.

Mona Melinda, Syamsurizaldi, Muhammad Ichsan Jabullah (2020) *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (Paduko) oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang Panjang: Universitas Andalas*

Prastya, Y. R., & Sunaningsih, S. N. (2020). Implementasi Si Sakti dan Si Bulan Sebagai Renja pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Magelang Tahun 2020. *Journal of Public Administration and Local Governance*, 4(2), 173–183. <http://dx.doi.org/10.31002/jpalg.v4i2.3491>

Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. STIA-LAN.

Tania Soraya (2019) *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati*

Wulandari, D. T. (2021). *Inovasi Pelayanan Akta Kematian Online Melalui Aplikasi Adminduk Online Makin Oke (AKOne MAK'e) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sukoharjo* [Skripsi, Universitas Negeri Sebelas Maret.