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

Muhammad Arief Wira Darmawan
NPP. 33.0237
Program Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Email: ariefwiradar14@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Suraji, S.Sos., M.AP
Email: surajisurajisuraji1972@gmail.com

ABSTRACT

Problem (Research Gap): *This study is motivated by the low level of public awareness in reporting death events and the perception that population administration procedures are still complex and time-consuming. This condition has resulted in the suboptimal recording of death certificates in Palembang City, as indicated by fluctuations in community ownership of death certificates. Although the local government has introduced a public service innovation in the form of the Death Certificate Package (Paket Akta Kematian/PAKAM), which integrates Death Certificates, Family Cards, and electronic ID cards (KTP-el) into a single 3-in-1 integrated service, its implementation still faces various obstacles, such as low administrative literacy among the community, incomplete required documents, and disruptions in the population administration information system (SIAK). This indicates a gap between the objectives of the service innovation and its implementation in practice.* ***Purpose:*** *This study aims to examine the implementation of the Death Certificate Package (PAKAM) innovation in population administration services in Palembang City.* ***Method:*** *This research uses a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through observation, semi-structured interviews, and documentation. Informants were selected using purposive sampling, consisting of relevant government officials and service users. Data analysis was conducted through data reduction, data display, and conclusion drawing with the assistance of NVivo software.* ***Result:*** *The findings show that the implementation of the Death Certificate Package (PAKAM) innovation has had a positive impact by accelerating and simplifying population administration services through a 3-in-1 integrated system. The public can obtain Death Certificates, Family Cards, and electronic ID cards in a single service process. However, its implementation is not yet optimal due to several obstacles, including low public awareness and administrative literacy, incomplete required documents, and disruptions in the SIAK system. Supporting factors for the implementation include strong local government commitment, support from officials, and the utilization of information technology.* ***Conclusion:*** *The implementation of the Death Certificate Package (PAKAM) innovation in Palembang City has contributed to improving the quality of population administration services. However, its effectiveness still needs to be strengthened in terms of socialization, human resource capacity, and system stability to ensure more optimal service delivery.*

Keywords: *Population Administration; Public Service Innovation; PAKAM; Public Services.*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Permasalahan dalam penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih rendahnya kesadaran masyarakat dalam melaporkan peristiwa kematian serta anggapan bahwa prosedur administrasi kependudukan masih rumit dan memakan waktu. Kondisi ini berdampak pada belum optimalnya pencatatan akta kematian di Kota Palembang yang ditunjukkan oleh fluktuasi kepemilikan akta kematian di masyarakat. Meskipun pemerintah daerah telah meluncurkan inovasi pelayanan publik berupa Paket Akta Kematian (PAKAM) yang mengintegrasikan layanan Akta Kematian, Kartu Keluarga, dan KTP-el dalam satu layanan terpadu 3-in-1, implementasinya masih menghadapi berbagai kendala seperti rendahnya literasi administrasi masyarakat, ketidaklengkapan dokumen persyaratan, serta gangguan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK). Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan inovasi layanan dan pelaksanaannya di lapangan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi inovasi Paket Akta Kematian (PAKAM) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Palembang. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Informan dipilih menggunakan purposive sampling yang terdiri dari aparatur instansi terkait dan masyarakat pengguna layanan. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan bantuan perangkat lunak NVivo. **Hasil/Temuan:** Temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasi inovasi Paket Akta Kematian (PAKAM) telah memberikan dampak positif berupa percepatan dan penyederhanaan layanan administrasi kependudukan melalui sistem terpadu 3-in-1. Masyarakat dapat memperoleh Akta Kematian, Kartu Keluarga, dan KTP-el dalam satu proses layanan. Namun demikian, implementasinya masih belum optimal karena adanya hambatan berupa rendahnya kesadaran dan literasi administrasi masyarakat, ketidaklengkapan dokumen persyaratan, serta gangguan pada sistem SIAK. Faktor pendukung pelaksanaan inovasi ini meliputi komitmen pemerintah daerah, dukungan aparatur, dan pemanfaatan teknologi informasi. **Kesimpulan:** Implementasi inovasi Paket Akta Kematian (PAKAM) di Kota Palembang telah berkontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, namun masih memerlukan penguatan pada aspek sosialisasi, kapasitas aparatur, dan stabilitas sistem informasi agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal.

Kata kunci: Administrasi Kependudukan; Inovasi Pelayanan Publik; PAKAM; Pelayanan Publik.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Administrasi kependudukan merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang berfungsi sebagai dasar dalam perencanaan pembangunan, pelayanan publik, serta perlindungan hak-hak sipil masyarakat (Supriyanto et al,2021). Salah satu peristiwa penting dalam administrasi kependudukan adalah pencatatan kematian, yang tidak hanya memiliki nilai administratif tetapi juga memiliki implikasi hukum, sosial, dan ekonomi. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, negara berkewajiban untuk mencatat setiap peristiwa penting, termasuk kematian, secara cepat, tepat, dan akurat. Namun dalam praktiknya, pencatatan peristiwa kematian masih sering mengalami kendala, terutama terkait rendahnya kesadaran masyarakat dalam melaporkan peristiwa kematian serta masih adanya anggapan bahwa prosedur administrasi kependudukan bersifat rumit dan memakan waktu (Maixenchs et al,2018).

Di Indonesia, permasalahan rendahnya kepemilikan akta kematian masih menjadi tantangan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. Data menunjukkan bahwa pencatatan kematian belum sepenuhnya sejalan dengan jumlah kejadian kematian yang terjadi di masyarakat. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara peristiwa yang terjadi di lapangan dengan proses pencatatan administratif yang dilakukan oleh instansi terkait. Ketidaksesuaian tersebut dapat berdampak pada tidak optimalnya data kependudukan yang digunakan sebagai dasar perencanaan pembangunan, pelayanan publik, maupun kebijakan pemerintah lainnya.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, pemerintah daerah terus melakukan inovasi pelayanan publik berbasis digital maupun layanan terpadu (Nurjannah et al,2025). Inovasi pelayanan publik menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kemudahan akses layanan bagi masyarakat. Inovasi tersebut diharapkan mampu menjawab permasalahan klasik seperti lambatnya pelayanan, prosedur yang berbelit, serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan (Shittu,2023). Salah satu inovasi yang dikembangkan adalah Paket Akta Kematian (PAKAM) yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang sebagai bentuk layanan terintegrasi 3-in-1 yang mencakup Akta Kematian, Kartu Keluarga, dan KTP-el dalam satu proses pelayanan.

Kota Palembang sebagai salah satu kota besar di Indonesia dengan jumlah penduduk yang tinggi memiliki tantangan tersendiri dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Palembang, jumlah penduduk yang besar berimplikasi pada meningkatnya kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan, termasuk pencatatan akta kematian. Tingginya mobilitas penduduk serta kompleksitas sosial masyarakat menyebabkan proses pencatatan kematian tidak selalu berjalan optimal. Hal ini ditandai dengan masih adanya fluktuasi antara jumlah kejadian kematian dan jumlah penerbitan akta kematian dalam beberapa tahun terakhir.

Berdasarkan data Disdukcapil Kota Palembang, pelaksanaan layanan PAKAM menunjukkan adanya peningkatan dalam jumlah penerbitan akta kematian, terutama setelah diterapkannya layanan jemput bola dan integrasi pelayanan administrasi. Namun demikian, implementasi inovasi ini masih menghadapi berbagai hambatan. Hambatan tersebut antara lain rendahnya literasi administrasi masyarakat, ketidaklengkapan dokumen persyaratan, serta kendala teknis yang berkaitan dengan stabilitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Selain itu, masih terdapat kendala komunikasi antara pihak keluarga dengan petugas dalam proses pelaporan kematian yang menyebabkan keterlambatan pengurusan dokumen.

Penelitian Mu & Wang (2022) menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem dan regulasi, tetapi juga oleh tingkat pemahaman masyarakat, kualitas sumber daya manusia aparatur, serta koordinasi antarinstansi yang terlibat. Namun, kajian yang secara spesifik membahas implementasi inovasi Paket Akta Kematian (PAKAM) dalam meningkatkan kepemilikan akta kematian di Kota Palembang masih relatif terbatas. Padahal, inovasi ini memiliki peran penting dalam mempercepat layanan sekaligus meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan.

Berdasarkan kondisi tersebut, dapat dipahami bahwa inovasi pelayanan Paket Akta Kematian (PAKAM) merupakan salah satu upaya strategis pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang lebih mendalam mengenai bagaimana implementasi inovasi PAKAM dalam meningkatkan kepemilikan akta kematian di Kota Palembang, faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya, serta upaya yang

dilakukan untuk mengatasi berbagai kendala tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai efektivitas inovasi pelayanan publik serta menjadi masukan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan secara berkelanjutan.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Penelitian mengenai administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan publik telah banyak dilakukan, terutama terkait digitalisasi layanan, kualitas pelayanan, serta reformasi birokrasi. Namun, sebagian besar penelitian tersebut masih bersifat umum dan belum secara spesifik membahas implementasi inovasi pelayanan terintegrasi dalam pencatatan peristiwa penting, khususnya layanan akta kematian. Kajian sebelumnya juga lebih banyak menyoroti kepatuhan masyarakat, efektivitas layanan Disdukcapil, serta penerapan sistem SIAK, tetapi belum mendalami implementasi inovasi Paket Akta Kematian (PAKAM) yang mengintegrasikan Akta Kematian, Kartu Keluarga, dan KTP-el dalam satu layanan. Selain itu, penelitian yang mengaitkan PAKAM dengan faktor implementasi seperti literasi administrasi masyarakat, stabilitas sistem informasi, koordinasi antarinstansi, dan kualitas sosialisasi masih terbatas. Dengan demikian, research gap dalam penelitian ini terletak pada belum adanya kajian yang secara mendalam menganalisis implementasi inovasi PAKAM di Kota Palembang, termasuk faktor pendukung, faktor penghambat, serta upaya pemerintah daerah dalam mengatasi kendala tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini diperlukan untuk mengisi kekosongan tersebut serta memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan karena pencatatan peristiwa kematian merupakan bagian penting dalam administrasi kependudukan yang berfungsi sebagai dasar pemenuhan hak sipil, perencanaan pembangunan, dan penyediaan data kependudukan yang akurat. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi kendala seperti rendahnya kesadaran masyarakat, ketidaklengkapan dokumen, serta anggapan bahwa prosedur administrasi rumit, sehingga kepemilikan akta kematian di Kota Palembang belum optimal. Kondisi ini menunjukkan perlunya inovasi pelayanan publik seperti Paket Akta Kematian (PAKAM) untuk meningkatkan efektivitas layanan.

Secara akademis, penelitian ini penting karena kajian mengenai implementasi inovasi layanan terintegrasi seperti PAKAM masih terbatas, terutama yang membahas faktor pendukung, penghambat, serta upaya penanganannya. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian administrasi publik, khususnya inovasi pelayanan kependudukan. Secara praktis, penelitian ini bermanfaat bagi Disdukcapil Kota Palembang sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan implementasi PAKAM, terutama melalui penguatan sosialisasi, peningkatan kapasitas aparatur, dan optimalisasi sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK). Selain itu, penelitian ini dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif dan responsif.

Jika penelitian ini tidak dilakukan, maka informasi mengenai efektivitas implementasi PAKAM dan kendalanya akan terbatas, sehingga berpotensi menghambat pengembangan inovasi pelayanan publik dan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Palembang.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai inovasi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan telah banyak dilakukan, terutama terkait digitalisasi layanan, efektivitas aplikasi, dan peningkatan kualitas pelayanan Disdukcapil. Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi dipengaruhi oleh dukungan teknologi informasi, kompetensi aparatur, kebijakan pemerintah, serta partisipasi masyarakat. Namun, kajian yang secara spesifik membahas implementasi inovasi layanan terintegrasi seperti Paket Akta Kematian (PAKAM), khususnya faktor penghambat dan strategi implementasinya, masih terbatas.

Penelitian Gunawan (2025) menunjukkan bahwa inovasi PAK'DE ON dan DIDUPAG di Disdukcapil Kabupaten Madiun mampu mempercepat layanan administrasi kependudukan secara daring, namun belum optimal karena kurangnya sosialisasi yang berdampak pada rendahnya partisipasi masyarakat. Persamaannya dengan penelitian ini terletak pada kajian inovasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital, sedangkan perbedaannya pada fokus, yaitu penelitian ini berfokus pada implementasi PAKAM di Kota Palembang. Fajri dan Bura (2025) menemukan bahwa inovasi Balada Pak-KIS di Kabupaten Kebumen meningkatkan efisiensi pelayanan akta kelahiran, tetapi masih terkendala sosialisasi, SDM, dan budaya masyarakat. Persamaannya adalah sama-sama mengkaji inovasi layanan terintegrasi Disdukcapil, sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitian, yaitu PAKAM. Heryuandifa (2022) menunjukkan bahwa aplikasi Sibisa di Kota Medan mempercepat pelayanan administrasi kependudukan, tetapi belum optimal karena keterbatasan sosialisasi dan pemahaman masyarakat. Persamaannya adalah inovasi layanan digital Disdukcapil, sedangkan perbedaannya pada fokus layanan dan lokasi penelitian. Aji (2022) menemukan bahwa aplikasi Si Pandan Ayu di Kabupaten Indramayu belum efektif karena keterbatasan SDM, sarana prasarana, dan sosialisasi. Persamaannya adalah sama-sama membahas layanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi, sedangkan perbedaannya pada fokus efektivitas dibanding implementasi PAKAM. Rismayanti et al (2021) menyimpulkan bahwa layanan online Disdukcapil pada masa Covid-19 mempermudah pelayanan, namun masih terkendala literasi digital masyarakat. Persamaannya terletak pada inovasi layanan berbasis digital, sedangkan perbedaannya pada fokus masa pandemi dan layanan umum.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa kajian masih didominasi oleh digitalisasi layanan dan efektivitas aplikasi, sedangkan penelitian tentang implementasi inovasi Paket Akta Kematian (PAKAM) masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan pada analisis implementasi PAKAM di Kota Palembang, khususnya terkait faktor penghambat dan strategi pelaksanaannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini berbeda dari sebagian besar penelitian terdahulu yang umumnya membahas inovasi pelayanan administrasi kependudukan dari aspek efektivitas layanan digital, percepatan kepemilikan dokumen, dan peningkatan kualitas pelayanan publik (Aji, 2022; Heryuandifa, 2022). Penelitian ini secara khusus berfokus pada inovasi pelayanan akta kematian serta analisis faktor penghambat dan upaya penyelesaiannya, yang masih jarang dikaji dibandingkan layanan akta kelahiran atau layanan administrasi kependudukan lainnya. Kebaruan penelitian ini juga terletak pada konteks empirisnya, yaitu pelayanan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang memiliki

karakteristik permasalahan seperti rendahnya kesadaran masyarakat dalam pelaporan kematian serta persepsi bahwa prosedur administrasi masih rumit (Heryuandifa, 2022). Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang banyak dilakukan di Medan, Indramayu, Garut, dan Kebumen, penelitian ini memberikan fokus spesifik pada implementasi inovasi Paket Akta Kematian di Kota Palembang.

Dari segi fokus kajian, penelitian ini tidak hanya membahas implementasi inovasi digital, tetapi juga menganalisis faktor penghambat seperti sumber daya manusia, sosialisasi, pemahaman masyarakat, serta sarana dan prasarana, serta upaya perbaikan yang dilakukan oleh Disdukcapil (Aji, 2022). Hal ini melengkapi kajian sebelumnya yang umumnya hanya menyoroti efektivitas layanan tanpa mendalami hambatan implementasi. Dari segi pendekatan, penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh gambaran mendalam mengenai implementasi inovasi pelayanan (Rismayanti et al., 2021). Selain itu, penelitian ini juga menggunakan konsep inovasi pelayanan publik yang menekankan keunggulan relatif, kemudahan, kesesuaian, dan penerimaan masyarakat, sehingga inovasi dipahami sebagai proses perubahan organisasi, bukan sekadar sistem digital (Fajri & Bura, 2025). Kebaruan ilmiah penelitian ini terletak pada analisis mendalam implementasi inovasi pelayanan akta kematian, faktor penghambat, serta strategi penanganannya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

1.6. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi inovasi Paket Akta Kematian (PAKAM) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Palembang.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pemilihan pendekatan kualitatif didasarkan pada tujuan penelitian yang ingin mendeskripsikan dan menganalisis inovasi pelayanan PAKAM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Pendekatan ini digunakan karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan, faktor-faktor penghambat, serta upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara semi-terstruktur dan observasi lapangan. Wawancara dilakukan terhadap informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pihak-pihak yang memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam pelaksanaan inovasi pelayanan PAKAM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Informan dalam penelitian ini terdiri atas Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, pejabat pada bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, pejabat pada bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, serta masyarakat atau keluarga pelapor yang sedang mengurus akta kematian melalui layanan PAKAM. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui dokumen-dokumen terkait seperti SOP pelayanan, laporan kinerja, peraturan perundang-undangan, jurnal ilmiah, serta dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan penelitian.

Penelitian ini menggunakan konsep inovasi pelayanan berdasarkan teori Rogers yang meliputi lima dimensi, yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan

diamati. Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai dasar analisis untuk melihat bagaimana pelaksanaan inovasi PAKAM di Kota Palembang. Indikator penelitian mencakup kemudahan layanan, efisiensi waktu, pengurangan birokrasi, kecepatan proses layanan, kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat, kesesuaian dengan sistem kerja pegawai, tingkat kesulitan prosedur, kendala teknis layanan, ketersediaan SOP, kemampuan adaptasi pegawai, serta dampak dan transparansi pelayanan.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah peneliti itu sendiri sebagai instrumen utama, serta didukung oleh pedoman wawancara, lembar observasi, dan dokumentasi. Pedoman wawancara disusun berdasarkan dimensi inovasi pelayanan PAKAM agar data yang diperoleh lebih terarah sesuai dengan fokus penelitian. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung pelaksanaan layanan di lapangan, sedangkan dokumentasi digunakan untuk memperkuat data hasil wawancara dan observasi.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagaimana dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1994). Proses analisis dilakukan secara terus-menerus sejak pengumpulan data hingga diperoleh kesimpulan yang mampu menjawab tujuan penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa instansi tersebut merupakan pelaksana utama inovasi pelayanan PAKAM. Waktu penelitian dilaksanakan pada Tahun Akademik 2025/2026 yang mencakup tahapan persiapan, pengumpulan data, analisis data, hingga penyusunan laporan penelitian.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi inovasi pelayanan Paket Akta Kematian (PAKAM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Pembahasan difokuskan pada pelaksanaan inovasi pelayanan, karakteristik inovasi berdasarkan teori difusi inovasi Everett M. Rogers (1986), serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan maupun hambatan dalam implementasi inovasi tersebut. Fokus penelitian diarahkan untuk mengetahui sejauh mana inovasi PAKAM mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam hal percepatan penerbitan akta kematian dan dokumen kependudukan lainnya secara terintegrasi.

Dalam menganalisis fenomena tersebut, peneliti menggunakan konsep difusi inovasi yang menekankan bahwa keberhasilan suatu inovasi dipengaruhi oleh lima karakteristik utama, yaitu keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan untuk dicoba (*trialability*), dan kemudahan diamati (*observability*). Konsep ini digunakan untuk melihat bagaimana inovasi PAKAM diimplementasikan dalam sistem pelayanan publik serta bagaimana tingkat penerimaan inovasi tersebut oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai implementasi inovasi pelayanan PAKAM di Kota Palembang. Data penelitian diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur, observasi lapangan, dan studi dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas unsur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang serta masyarakat pengguna layanan. Selain itu, penelitian ini juga memanfaatkan dokumen pendukung berupa laporan instansi, data statistik pelayanan, serta Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan PAKAM. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan perangkat lunak NVivo

melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk menghasilkan temuan yang sistematis dan komprehensif

Inovasi pelayanan PAKAM merupakan salah satu upaya strategis Pemerintah Kota Palembang dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam proses penerbitan akta kematian. Inovasi ini dikembangkan untuk menjawab permasalahan pelayanan sebelumnya yang masih bersifat manual, terpisah antarunit layanan, serta membutuhkan waktu penyelesaian yang relatif lama. Melalui inovasi PAKAM, pelayanan dirancang menjadi lebih terintegrasi dalam satu sistem layanan terpadu yang memungkinkan masyarakat memperoleh beberapa dokumen kependudukan sekaligus dalam satu proses pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis data, implementasi inovasi PAKAM dapat dilihat melalui lima karakteristik utama inovasi. Pertama, pada aspek keuntungan relatif, inovasi ini memberikan manfaat berupa percepatan proses pelayanan, penyederhanaan prosedur, serta pengurangan tahapan birokrasi yang sebelumnya harus dilalui masyarakat secara berulang. Hal ini menunjukkan bahwa PAKAM memiliki nilai tambah dibandingkan sistem pelayanan sebelumnya. Di bawah ini adalah tabel reduksi data hasil wawancara yang dilaksanakan oleh peneliti.

Tabel 3.1

Reduksi Data Hasil Wawancara Dimensi Keuntungan Relatif (Relative Advantage) Inovasi PAKAM

No.	Informan / Sumber Data	Pernyataan/Temuan	Kode Tema / Indikator
1	Kepala Disdukcapil	PAKAM dikembangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan akta kematian sebelumnya masyarakat harus melalui tahapan administrasi yang cukup panjang.	Pengurangan birokrasi kemudahan layanan
2	Kabid Inovasi	Program dirancang agar birokrasi lebih efisien dan meningkatkan kesadaran masyarakat melaporkan kematian sehingga data kependudukan diperbarui lebih cepat dan akurat.	Efisiensi waktu kecepatan penerbitan akta
3	Kabid PIAK	Integrasi layanan PAKAM mempercepat proses input dan validasi data kematian; database kependudukan diperbarui dengan akurasi lebih tinggi.	Kecepatan proses penerbitan akta akurasi data
4	Pengguna Layanan	Layanan PAKAM jauh lebih memudahkan; prosedurnya tidak rumit dan waktu penyelesaian relatif lebih singkat dibanding sistem sebelumnya.	Kemudahan layanan efisiensi waktu
5	Data Statistik Disdukcapil (Tabel 4.5)	Penerbitan akta melalui PAKAM meningkat dari 10.327 dokumen (2022) menjadi 14.017 dokumen (2025), menunjukkan tren positif pemanfaatan layanan.	Keuntungan relatif yang terukur secara empiris

Sumber: Diolah oleh peneliti berdasarkan hasil wawancara, observasi lapangan, dan data Disdukcapil (2026)

Pada aspek kesesuaian, inovasi PAKAM menunjukkan tingkat keselarasan yang tinggi dengan kebutuhan masyarakat serta sistem administrasi kependudukan yang telah ada. Integrasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) menjadikan proses pelayanan lebih akurat, terstruktur, dan sesuai dengan prinsip pelayanan publik berbasis digital. Di bawah ini adalah hasil koding N Vivo yang dilakukan oleh peneliti.

Gambar 3.1

Visualisasi Word Cloud Kesesuaian Program PAKAM Berdasarkan Analisis NVivo



Sumber: Hasil Analisis Nvivo (2026)

Pada aspek kerumitan, ditemukan bahwa secara desain sistem PAKAM relatif sederhana karena menyatukan beberapa layanan dalam satu alur pelayanan. Namun dalam implementasinya, masih terdapat kendala yang berkaitan dengan pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan, kelengkapan dokumen administrasi, serta ketergantungan terhadap sistem informasi yang digunakan. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat kerumitan lebih banyak dipengaruhi oleh faktor eksternal, khususnya literasi administrasi masyarakat.

Gambar 3.2

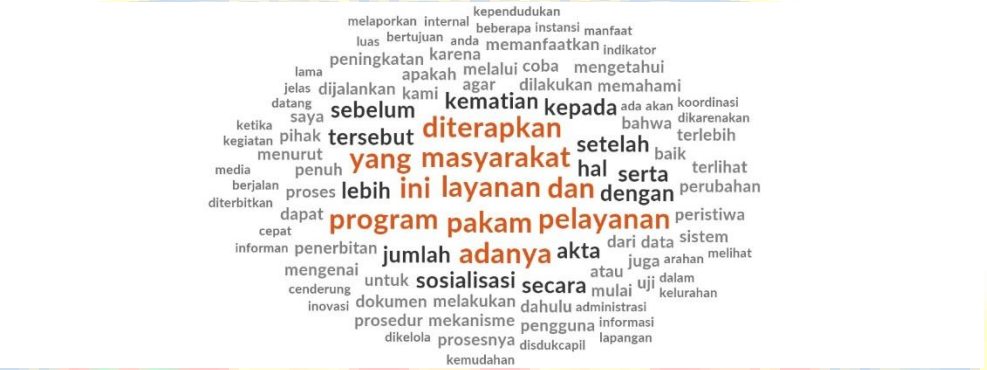
Visualisasi Word Cloud KerumitanProgram PAKAM Berdasarkan Analisis NVivo



Sumber: Hasil Analisis Nvivo (2026)

Pada aspek kemungkinan untuk dicoba, implementasi PAKAM telah melalui tahapan uji coba sebelum diterapkan secara luas. Tahapan tersebut mencakup pengujian sistem internal untuk memastikan kesiapan aplikasi dan integrasi data, serta sosialisasi kepada masyarakat dan instansi terkait melalui berbagai media. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi tidak langsung diterapkan secara penuh, tetapi melalui proses adaptasi bertahap.

Gambar 3.3
Visualisasi Word Cloud Analisis Trialability Program PAKAM Menggunakan NVivo



Sumber: Hasil Analisis NVivo (2026)

Pada aspek kemudahan diamati, hasil implementasi PAKAM dapat dilihat secara langsung melalui peningkatan kecepatan penerbitan dokumen serta meningkatnya jumlah pemanfaatan layanan oleh masyarakat. Dampak nyata dari inovasi ini menjadi indikator penting yang menunjukkan bahwa PAKAM mampu memberikan manfaat yang dapat dirasakan secara langsung oleh pengguna layanan.

Gambar 3.4
Visualisasi *Word Cloud* Analisis *observability* Program PAKAM Menggunakan NVivo



Sumber: Hasil Analisis NVivo (2026)

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi inovasi PAKAM di Kota Palembang telah berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Inovasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga memperkuat integrasi sistem administrasi kependudukan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diperbaiki, terutama terkait peningkatan literasi administrasi masyarakat dan penguatan stabilitas sistem informasi agar implementasi inovasi dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.

Faktor hambatan merupakan aspek penting yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan inovasi pelayanan Paket Akta Kematian (PAKAM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Meskipun secara desain inovasi ini bertujuan untuk menyederhanakan prosedur pelayanan administrasi kependudukan, hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam praktiknya masih terdapat berbagai kendala yang memengaruhi kelancaran implementasi di lapangan. Berdasarkan hasil analisis data menggunakan aplikasi NVivo terhadap hasil wawancara, observasi, dan dokumen pendukung, ditemukan bahwa hambatan dalam implementasi inovasi PAKAM tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga bersifat sosial dan administratif. Hasil coding NVivo menunjukkan bahwa kata-kata yang dominan muncul berkaitan dengan masyarakat, administrasi, pelayanan, proses, hambatan, dan dokumen. Hal ini mengindikasikan bahwa permasalahan utama dalam implementasi PAKAM berkaitan erat dengan kesiapan masyarakat, sistem pelayanan terintegrasi, serta dukungan infrastruktur teknologi informasi.

Secara umum, terdapat beberapa faktor utama yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan inovasi PAKAM, yaitu rendahnya literasi administrasi masyarakat, kendala dalam layanan terintegrasi, ketergantungan terhadap sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK), serta tantangan koordinasi lintas sektor dalam pengelolaan data kependudukan. Hambatan yang berasal dari rendahnya literasi administrasi dan kesenjangan informasi masyarakat menjadi faktor yang paling dominan. Banyak masyarakat belum memahami secara utuh prosedur pelayanan PAKAM, termasuk persyaratan dokumen yang harus dipenuhi serta alur layanan yang telah terintegrasi. Kondisi ini menyebabkan masih terdapat masyarakat yang datang ke kantor pelayanan tanpa membawa kelengkapan dokumen yang dibutuhkan. Akibatnya, proses pelayanan tidak dapat langsung diselesaikan dalam satu kali pengurusan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan informasi antara penyedia layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan, yang pada akhirnya memengaruhi efektivitas implementasi inovasi.

Hambatan juga muncul dari karakteristik layanan PAKAM yang bersifat terintegrasi (3-in-1), yaitu penerbitan Akta Kematian, Kartu Keluarga, dan KTP-el secara bersamaan. Meskipun sistem ini dirancang untuk memberikan kemudahan, dalam praktiknya ketidaklengkapan salah satu dokumen persyaratan akan berdampak pada tertundanya seluruh proses penerbitan dokumen. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem layanan yang terintegrasi sangat bergantung pada kesiapan administrasi masyarakat, sehingga masih menimbulkan kendala dalam pelaksanaannya. Ketergantungan terhadap stabilitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) juga menjadi faktor penghambat yang cukup signifikan. Pelaksanaan layanan PAKAM sangat bergantung pada sistem digital dalam proses input, validasi, dan sinkronisasi data kependudukan. Dalam beberapa kondisi, gangguan jaringan, keterbatasan server, serta keterlambatan sinkronisasi data dapat memperlambat proses pelayanan. Situasi ini sering dipersepsikan oleh masyarakat sebagai bentuk kerumitan layanan, meskipun secara teknis merupakan kendala sistem yang bersifat internal.

Hambatan juga ditemukan dalam aspek koordinasi lintas sektor dan aliran informasi data kependudukan. Pelaksanaan PAKAM memerlukan dukungan dari berbagai pihak seperti fasilitas kesehatan, pemerintah tingkat kelurahan, serta unit pelayanan terkait lainnya. Namun demikian, aliran informasi peristiwa kematian dari tingkat bawah ke instansi terkait belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Keterlambatan pelaporan serta belum optimalnya koordinasi antarinstansi menyebabkan proses pembaruan data kependudukan tidak selalu dapat dilakukan secara real-time. Berdasarkan

keseluruhan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa hambatan dalam implementasi inovasi PAKAM bersifat multidimensional, yang mencakup aspek sosial, administratif, teknis, dan kelembagaan. Hambatan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi tidak hanya ditentukan oleh desain sistem yang baik, tetapi juga oleh kesiapan masyarakat, stabilitas teknologi, serta efektivitas koordinasi antar pemangku kepentingan.

Oleh karena itu, diperlukan upaya penguatan literasi administrasi masyarakat, peningkatan sosialisasi layanan, pengembangan dan stabilisasi sistem informasi, serta peningkatan koordinasi lintas sektor agar implementasi inovasi PAKAM dapat berjalan lebih optimal, efektif, dan berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Palembang.

Keberhasilan implementasi inovasi PAKAM tidak hanya ditentukan oleh desain sistem pelayanan yang terintegrasi, tetapi juga oleh kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Palembang dalam merespons dan mengatasi berbagai hambatan yang muncul dalam pelaksanaannya. Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan informan yang terdiri atas Kepala Dinas, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, petugas pelayanan, serta masyarakat pengguna layanan, diketahui bahwa Disdukcapil Kota Palembang telah melakukan berbagai upaya strategis untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan inovasi PAKAM di lapangan.

Hasil analisis data menggunakan aplikasi NVivo menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Palembang berfokus pada beberapa strategi utama, yaitu peningkatan sosialisasi kepada masyarakat, penguatan sistem teknologi informasi, serta penguatan koordinasi lintas instansi dalam penyediaan dan validasi data kependudukan. Ketiga strategi tersebut dilakukan sebagai respons terhadap berbagai hambatan yang sebelumnya ditemukan, seperti rendahnya literasi administrasi masyarakat, kendala kelengkapan dokumen dalam layanan terintegrasi, serta ketergantungan sistem pelayanan terhadap stabilitas jaringan dan koordinasi antarinstansi.

Upaya pertama yang dilakukan adalah peningkatan sosialisasi dan literasi administrasi kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, Disdukcapil Kota Palembang secara aktif memperluas jangkauan informasi layanan PAKAM melalui berbagai kanal, baik secara langsung maupun digital. Sosialisasi dilakukan melalui kegiatan tatap muka di tingkat kelurahan, kecamatan, serta forum masyarakat, sekaligus melalui media sosial resmi instansi. Materi sosialisasi difokuskan pada alur layanan PAKAM yang bersifat 3-in-1, persyaratan administrasi yang harus dipenuhi, serta pentingnya kelengkapan dokumen dalam mempercepat proses pelayanan. Upaya ini dilakukan untuk mengurangi kesenjangan informasi antara penyelenggara layanan dan masyarakat, sehingga masyarakat dapat lebih siap dalam mengakses layanan tanpa mengalami kendala administrasi di lapangan.

Upaya kedua adalah penguatan sistem teknologi informasi dan infrastruktur pelayanan berbasis digital, khususnya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Berdasarkan hasil penelitian, Disdukcapil Kota Palembang terus melakukan peningkatan kapasitas sistem untuk mengurangi gangguan teknis seperti keterlambatan akses data, gangguan jaringan, serta proses sinkronisasi yang belum optimal. Penguatan sistem ini diarahkan untuk mendukung proses verifikasi dan validasi data secara lebih cepat, akurat, dan terintegrasi. Selain itu, pengembangan sistem juga bertujuan untuk meminimalisir kesalahan administratif yang disebabkan oleh faktor manusia serta meningkatkan efisiensi waktu pelayanan. Dengan adanya penguatan infrastruktur digital tersebut, diharapkan proses pelayanan PAKAM dapat berjalan lebih stabil dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Upaya ketiga adalah penguatan koordinasi lintas instansi dalam pengelolaan data peristiwa kependudukan, khususnya peristiwa kematian yang menjadi dasar layanan PAKAM. Disdukcapil Kota Palembang memperkuat kerja sama dengan rumah sakit, puskesmas, pemerintah kelurahan dan kecamatan, serta instansi terkait lainnya dalam rangka mempercepat aliran informasi kematian. Berdasarkan hasil wawancara, koordinasi ini dilakukan untuk memastikan bahwa data kematian dapat segera diterima dan diproses tanpa harus menunggu pelaporan dari pihak keluarga secara manual. Upaya ini juga didukung dengan peningkatan evaluasi berkala terhadap kinerja pelayanan serta pengawasan terhadap ketepatan waktu pelaporan data oleh instansi terkait.

Selain itu, penguatan koordinasi ini juga diarahkan untuk membangun sistem pelayanan yang lebih proaktif, di mana pemerintah tidak hanya menunggu laporan masyarakat, tetapi juga aktif dalam melakukan verifikasi dan pembaruan data kependudukan. Hal ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang responsif serta upaya meningkatkan akurasi data kependudukan sebagai dasar perencanaan pembangunan dan pelayanan administrasi lainnya.

Berdasarkan hasil analisis NVivo, terlihat bahwa ketiga bentuk upaya tersebut saling berkaitan dan membentuk satu kesatuan strategi dalam meningkatkan kualitas pelaksanaan inovasi PAKAM. Peningkatan sosialisasi berperan dalam mengatasi hambatan pada aspek masyarakat, penguatan sistem informasi berperan dalam mengatasi hambatan teknis pelayanan, sedangkan penguatan koordinasi lintas instansi berperan dalam mengatasi hambatan kelembagaan dan alur data.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Palembang telah mengarah pada penguatan kualitas pelayanan inovasi PAKAM melalui peningkatan literasi masyarakat, penguatan sistem teknologi informasi, serta optimalisasi koordinasi antarinstansi. Meskipun demikian, upaya tersebut masih perlu terus dikembangkan secara berkelanjutan agar hambatan-hambatan yang ada dapat diminimalisir secara lebih optimal dan inovasi PAKAM dapat berjalan lebih efektif, efisien, serta memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat Kota Palembang.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (PAKAM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang telah berjalan melalui berbagai upaya yang mencakup aspek peningkatan literasi masyarakat, penguatan sistem teknologi informasi, serta penguatan koordinasi lintas instansi. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa inovasi PAKAM telah berkontribusi dalam penyederhanaan layanan administrasi kependudukan, khususnya dalam layanan terintegrasi 3-in-1 yang mencakup penerbitan Akta Kematian, Kartu Keluarga, dan KTP-el. Kondisi ini menunjukkan adanya komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital dan terintegrasi. Menurut Sangaji & Irianto (2025), inovasi pelayanan publik berbasis digital merupakan salah satu strategi penting dalam meningkatkan efisiensi birokrasi dan mempercepat akses masyarakat terhadap layanan pemerintahan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi inovasi PAKAM didukung oleh beberapa faktor penting, yaitu peningkatan sosialisasi kepada masyarakat, penguatan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK), serta koordinasi lintas instansi dalam pengelolaan data kependudukan. Peningkatan sosialisasi menjadi faktor penting karena masih terdapat kesenjangan informasi dan rendahnya literasi administrasi masyarakat terhadap prosedur layanan PAKAM. Temuan ini sejalan dengan penelitian Megawati et al (2024) yang menjelaskan bahwa keberhasilan

inovasi pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh tingkat pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan yang disediakan oleh pemerintah.

Penguatan sistem teknologi informasi yang dilakukan melalui pengembangan dan optimalisasi SIAK menunjukkan bahwa stabilitas infrastruktur digital menjadi faktor krusial dalam mendukung kelancaran pelayanan. Sistem yang terintegrasi memungkinkan proses verifikasi dan validasi data dilakukan secara lebih cepat dan akurat (Pitono et al, 2021). Temuan ini sejalan dengan penelitian Syafitri et al (2025) yang menyatakan bahwa digitalisasi administrasi kependudukan mampu meningkatkan akurasi data serta mengurangi potensi kesalahan administratif dalam pelayanan publik.

Koordinasi lintas instansi juga menjadi faktor pendukung yang penting dalam pelaksanaan PAKAM, khususnya dalam penyediaan dan validasi data peristiwa kematian (Shah et al,2022). Kerja sama antara Disdukcapil, rumah sakit, puskesmas, serta pemerintah kelurahan dan kecamatan menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan tidak dapat berjalan secara optimal tanpa adanya sinergi antarinstansi. Hal ini sejalan dengan konsep collaborative governance yang dikemukakan oleh Ansell dan Gash yang kemudian dikembangkan oleh Cahyono (2026), bahwa penyelesaian masalah publik yang kompleks memerlukan kolaborasi, koordinasi, dan komunikasi yang efektif antaraktor.

Di sisi lain, penelitian ini menemukan beberapa faktor penghambat yang memengaruhi efektivitas implementasi inovasi PAKAM. Faktor yang paling dominan adalah rendahnya literasi administrasi masyarakat yang menyebabkan kesenjangan informasi dalam memahami prosedur layanan. Kondisi ini berdampak pada ketidaksiapan masyarakat dalam melengkapi persyaratan administrasi sehingga menghambat proses pelayanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Renanda & Rosidin (2025) yang menyatakan bahwa rendahnya literasi administrasi masyarakat menjadi salah satu tantangan utama dalam implementasi inovasi pelayanan publik berbasis digital di Indonesia.

Selain itu, ketergantungan pada stabilitas sistem informasi juga menjadi hambatan penting dalam pelaksanaan layanan PAKAM. Gangguan teknis seperti keterlambatan akses data, gangguan jaringan, dan keterbatasan kapasitas sistem dapat memengaruhi kecepatan pelayanan. Menurut Nastia (2025), keberhasilan digitalisasi pelayanan publik sangat bergantung pada keandalan infrastruktur teknologi informasi yang digunakan, karena gangguan sistem dapat secara langsung menurunkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Faktor penghambat lainnya adalah koordinasi lintas instansi yang belum sepenuhnya optimal dalam aliran data peristiwa kependudukan, khususnya pelaporan kematian (Delaney & Kitchin,2023). Keterlambatan pelaporan dari tingkat bawah dapat memengaruhi akurasi dan ketepatan waktu pembaruan data kependudukan. Hal ini menunjukkan bahwa integrasi data antarinstansi masih perlu diperkuat untuk mendukung pelayanan yang lebih responsif dan akurat (Hutasoit & Pribadi,2023).

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi inovasi PAKAM di Kota Palembang telah memiliki dasar yang cukup kuat dari sisi sistem pelayanan, kebijakan, dan dukungan kelembagaan. Namun demikian, efektivitas pelaksanaannya masih memerlukan penguatan pada aspek literasi masyarakat, stabilitas sistem informasi, serta koordinasi lintas instansi. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa inovasi pelayanan publik hanya dapat berjalan secara optimal apabila didukung oleh sinergi antara teknologi, kapasitas kelembagaan, dan partisipasi masyarakat secara berkelanjutan.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Temuan menarik dalam penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (PAKAM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang tidak hanya ditentukan oleh keberadaan inovasi pelayanan itu sendiri, tetapi juga oleh kemampuan instansi dalam membangun komunikasi yang efektif dengan masyarakat serta

memperkuat koordinasi dengan berbagai pihak yang terlibat dalam pengelolaan data kependudukan (Madjid et al,2024). Hasil penelitian menunjukkan bahwa PAKAM telah menghadirkan layanan administrasi kependudukan yang lebih sederhana melalui sistem pelayanan terintegrasi 3-in-1, sehingga masyarakat dapat memperoleh beberapa dokumen kependudukan dalam satu proses pelayanan (Simangunsong et al,2019).

Temuan lain menunjukkan bahwa aspek sosialisasi memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan pelaksanaan inovasi PAKAM. Berdasarkan hasil wawancara, masih terdapat masyarakat yang belum memahami secara menyeluruh mengenai prosedur, persyaratan, dan manfaat layanan PAKAM. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan suatu inovasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan sistem yang digunakan, tetapi juga oleh tingkat pemahaman masyarakat sebagai pengguna layanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Wahyuni et al (2026) yang menyatakan bahwa penyebarluasan informasi dan edukasi kepada masyarakat merupakan faktor penting dalam meningkatkan pemanfaatan inovasi pelayanan publik.

Penelitian ini juga menemukan bahwa sistem pelayanan yang terintegrasi dalam PAKAM memberikan kemudahan sekaligus tantangan tersendiri. Kemudahan tersebut terlihat dari kemampuan layanan dalam menerbitkan beberapa dokumen kependudukan secara bersamaan, sehingga masyarakat tidak perlu mengurus dokumen secara terpisah (Khairi,2015). Namun di sisi lain, ketidaklengkapan salah satu persyaratan administrasi dapat menyebabkan seluruh proses pelayanan menjadi tertunda. Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas layanan terintegrasi sangat bergantung pada kesiapan dokumen yang dimiliki oleh masyarakat sebelum mengajukan permohonan pelayanan.

Temuan menarik lainnya adalah tingginya ketergantungan pelayanan PAKAM terhadap stabilitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Hasil penelitian menunjukkan bahwa gangguan jaringan, keterlambatan sinkronisasi data, maupun kendala teknis lainnya dapat berdampak langsung terhadap kecepatan pelayanan. Kondisi ini memperlihatkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik memberikan manfaat yang besar, namun pada saat yang sama juga memerlukan dukungan infrastruktur teknologi yang memadai agar pelayanan dapat berjalan secara optimal. Temuan ini sejalan dengan penelitian Eprilianto et al (2019) yang menyatakan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan berbasis digital sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem teknologi informasi yang digunakan.

Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa koordinasi lintas instansi menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberlangsungan layanan PAKAM. Kerja sama antara Disdukcapil, rumah sakit, puskesmas, kelurahan, dan kecamatan diperlukan untuk memastikan informasi peristiwa kematian dapat diterima dan diproses secara cepat. Menariknya, semakin baik koordinasi yang terjalin antarinstansi, semakin cepat pula proses pembaruan data kependudukan dapat dilakukan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan tidak dapat dilaksanakan secara parsial, melainkan membutuhkan sinergi kelembagaan yang kuat.

Dalam mengatasi berbagai hambatan tersebut, Disdukcapil Kota Palembang telah melakukan berbagai upaya, antara lain meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat, memperkuat sistem teknologi informasi, serta meningkatkan koordinasi dengan instansi terkait. Upaya-upaya tersebut menunjukkan adanya komitmen yang kuat dari pemerintah daerah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan memastikan inovasi PAKAM dapat memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi inovasi PAKAM tidak hanya bergantung pada keberadaan sistem pelayanan yang terintegrasi, tetapi juga pada kualitas komunikasi dengan masyarakat, kesiapan infrastruktur teknologi informasi, serta efektivitas koordinasi antarinstansi. Ketiga aspek tersebut saling berkaitan dan menjadi faktor penting

dalam mendukung terciptanya pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, mudah, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi inovasi Paket Akta Kematian (PAKAM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang telah berjalan dalam rangka meningkatkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan melalui layanan terintegrasi. Namun, pelaksanaannya masih belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat beberapa hambatan seperti rendahnya literasi administrasi masyarakat, ketidaklengkapan dokumen persyaratan, serta kendala pada sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK).

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam memahami hasil penelitian. Keterbatasan pertama terletak pada aspek waktu penelitian yang dilakukan dalam periode tertentu, sehingga proses pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi hanya dapat dilaksanakan sesuai dengan jadwal penelitian yang telah ditetapkan. Keterbatasan kedua berkaitan dengan ruang lingkup penelitian yang hanya difokuskan pada inovasi pelayanan Paket Akta Kematian (PAKAM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, sehingga hasil penelitian belum tentu dapat digeneralisasikan pada instansi atau daerah lain yang memiliki karakteristik pelayanan, sumber daya, dan kondisi masyarakat yang berbeda. Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang sangat bergantung pada informasi dan pengalaman yang disampaikan oleh para informan. Oleh karena itu, hasil penelitian dipengaruhi oleh pemahaman, persepsi, dan pengalaman masing-masing informan terhadap pelaksanaan inovasi pelayanan PAKAM. Penelitian ini juga berfokus pada analisis inovasi pelayanan berdasarkan teori Difusi Inovasi Everett M. Rogers (1986) yang meliputi aspek *relative advantage, compatibility*, *complexity, trialability,* dan *observability*, sehingga belum mengukur secara kuantitatif tingkat kepuasan masyarakat maupun efektivitas pelayanan PAKAM berdasarkan indikator statistik yang lebih terukur.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena hanya berfokus pada inovasi pelayanan Paket Akta Kematian (PAKAM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan penelitian pada daerah atau instansi lain yang menerapkan inovasi pelayanan administrasi kependudukan sehingga dapat diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai implementasi inovasi pelayanan publik di berbagai wilayah. Penelitian selanjutnya juga disarankan untuk mengkaji efektivitas inovasi pelayanan PAKAM secara lebih mendalam, khususnya terkait tingkat kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan, kecepatan penyelesaian dokumen, serta dampaknya terhadap peningkatan tertib administrasi kependudukan. Selain itu, penelitian mendatang dapat menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran (*mixed methods*) agar diperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif dan terukur. Penelitian berikutnya juga dapat menambahkan variabel atau aspek lain yang berpengaruh terhadap keberhasilan inovasi pelayanan publik, seperti kualitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, kualitas sistem informasi administrasi kependudukan, partisipasi masyarakat, budaya organisasi, serta koordinasi antarinstansi dalam mendukung keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan yang terintegrasi.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan kontribusi dalam pelaksanaan penelitian mengenai Inovasi Pelayanan Paket Akta Kematian (PAKAM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Ucapan terima kasih disampaikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang beserta seluruh informan penelitian yang telah bersedia memberikan informasi, data, dan pengalaman yang diperlukan selama proses penelitian berlangsung. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing, pihak akademik, keluarga, serta seluruh pihak yang telah memberikan arahan, masukan, dukungan, dan motivasi selama proses penyusunan penelitian hingga selesai. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang administrasi publik dan inovasi pelayanan publik, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan

VI. DAFTAR PUSTAKA

Aji, A. P. (2022). Efektivitas Pelayanan Kependudukan Berbasis Aplikasi Si Pandan Ayu Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Indramayu Provinsi Jawa Barat (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri). http://eprints.ipdn.ac.id/8804/

Cahyono, Y. (2026). Koordinasi Antar Lembaga dalam Implementasi Kebijakan Publik: Studi Kualitatif Tata Kelola Kolaboratif. Journal of Law, Policy, and Governance, 1(1), 14-19. https://ejournal.ayasophia.org/index.php/jlpg/article/view/213

Delaney, A., & Kitchin, R. (2023). Progress and prospects for data-driven coordinated management and emergency response: the case of Ireland. *Territory, Politics, Governance*, *11*(1), 174-189. https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/21622671.2020.1805355

Eprilianto, D. F., Sari, Y. E. K., & Saputra, B. (2019). Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, *4*(1), 30-37. https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p30-37

Rogers, E. M. (1986). *Communication technology*. Simon and Schuster.

Fajri, M. N., & Bura, A. F. (2025). Inovasi Balada Pak-KIS dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen Provinsi Jawa Tengah. Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN). http://eprints.ipdn.ac.id/21297/

Gunawan, A. C. (2025). Analisis dan Upaya Peningkatan Pada Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. *Al Khalifah: Jurnal Kajian Sosiopolitik dan Hukum*, *1*(1), 107-119. https://aksaraakademiaid.com/index.php/JKSH/article/view/56

Heryuandifa, M. A. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online dalam Rangka Percepatan Kepemilikan Dokumen Kependudukan di Kota Medan Provinsi Sumatera Utara (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri). http://eprints.ipdn.ac.id/6497/

Hutasoit, I., & Pribadi, A. S. (2023). Pelayanan Dokumen Paket Kematian Melalui Program Sedudo Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur. Jurnal Konstituen, 5(2), 106-124. https://doi.org/10.33701/jk.v5i2.3743

Khairi, H. (2015). The policy implementation of minimum service standard in Indonesia: Problems and challenges. The International Journal of Social Science, 34(1), 1-17. http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/575/

Maixenchs, M., Anselmo, R., Sanz, A., Castillo, P., Macete, E., Carrilho, C., ... & Munguambe, K. (2018). Healthcare providers' views and perceptions on post-mortem procedures for cause of death determination in southern Mozambique. PLoS One, 13(7), e0200058. https://doi.org/10.1371/journal.pone.0200058

Madjid, U., Kawuryan, M. W., Averus, A., & Triyanto, T. (2024). Communication in Digital-Based Public Services in Regional Government of West Java Province. TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan, 48-61. https://doi.org/10.33701/jtp.v16i1.3778

Megawati, M., Ahmad, B., & Rusdi, M. (2024). Tipologi Inovasi dalam Layanan Publik: Implementasi dan Tantangan Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sinjai. *PAMARENDA: Public Administration and Government Journal*, *4*(2), 332-346. https://pamarenda.uho.ac.id/index.php/journal/article/view/50

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). SAGE Publications.

Mu, R., & Wang, H. (2022). A systematic literature review of open innovation in the public sector: Comparing barriers and governance strategies of digital and non-digital open innovation. Public Management Review, 24(4), 489-511. https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1838787

Nastia, N. (2025). Optimalisasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah Kabupaten Buton Selatan. *HUMANIS: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial dan Humaniora*, *17*(2), 160-168. https://doi.org/10.52166/humanis.v17i2.9478

Nurjannah, U., Hasymi, E., & Putera, R. E. (2025). Information Technology-Based Public Service Innovation Management Strategy: A Case Study of Mobile Application Usage in Government Agencies. Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi, 5(1), 33-49. https://doi.org/10.69989/fwfxnn22

Pitono, A., Kartiwi, K., & Baidhowah, A. R. (2021). Internalisasi Agile Organizations Dalam Penyederhanaan Eselonisasi Untuk Meningkatkan Kinerja Pemerintahan Di Institut Pemerintahan Dalam Negeri Kementerian Dalam Negeri. *Jurnal Politik Pemerintahan Dharma Praja*, *14*(1), 46-69. http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/1429/

Renanda, A. A., & Rosidin, A. (2025). Efektivitas pelayanan digital dalam mempermudah birokrasi dan pengelolaan data publik. Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa, 1(8), 1651-1657. https://doi.org/10.59837/jpnmb.v1i8.310

Rismayanti, E., Hasyim, S. B., & Istiqomah, S. (2021). Inovasi penerapan sistem layanan online pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Garut di era COVID-19. Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 8(2), 242-253. https://jurnal.unigal.ac.id/dinamika/article/view/5180

Sangaji, M. S. J., & Irianto, J. (2025). Transformasi Inovasi Pelayanan Publik menuju Pemerintahan Digital Public Service Innovation Transformation towards Digital Government. Jejaring Administrasi Publik, 6(3), 654-667. https://e-journal.unair.ac.id/JAP/article/download/72708/33253

Shah, I., Mahmood, T., Khan, S. A., Elahi, N., Shahnawaz, M., Dogar, A. A., ... & Begum, K. (2022). Inter-agency collaboration and disaster management: A case study of the 2005 earthquake disaster in Pakistan. *Jàmbá-Journal of Disaster Risk Studies*, *14*(1), 1088. https://journals.co.za/doi/abs/10.4102/jamba.v14i1.1088

Shittu, A. K. (2023). Public service and service delivery. In Global encyclopedia of public administration, public policy, and governance (pp. 10986-10994). Cham: Springer International Publishing. https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/978-3-030-66252-3_4005.pdf

Simangunsong, F., Hutasoit, I., & Sentosa, I. (2019). A strategic framework of good governance, infrastructure development and community empowerment in Indonesian Public Sector

Management. African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure, GCBSS, 1-12. http://eprints.ipdn.ac.id/5466/

Supriyanto, D., Wahidin, S., & Sadhana, K. (2021). Administration Services Population Through Population Administration System Application Program: Study of Population Service Processes through the Population Administration System Application Program in Batu City of Indonesia. International Journal of Research in Social Science and Humanities (IJRSS) ISSN: 2582-6220, DOI: 10.47505/IJRSS, 2(3), 54-64. https://doi.org/10.47505/IJRSS.2021.9187

Syafitri, I., Nurman, N., Mardatillah, A., & Hefriyenni, R. (2025). Peningkatan Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD): Studi Kesiapan SDM dalam Era Transformasi Digital di Provinsi Riau. PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 11(2), 277-301. https://doi.org/10.25299/jiap.2025.24856

Wahyuni, M. D., Nurhaeni, A., Suasnawa, I. G., & Wuaru, F. R. (2026). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital: Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Dan Kualitas Layanan Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, *9*(1). https://doi.org/10.47532/cakrawarti.v9i1.546