

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Keuntungan Relatif

1. Apa saja keuntungan dari Inovasi Pak Mawardi jika dilihat dari segi waktu, kecepatan bekerja, serta kemudahan bekerja?

Kesesuaian

1. Apakah penerapan Inovasi Pak Mawardi sudah sesuai dengan SOP pelayanan?
2. Apakah Inovasi Pak Mawardi sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat terkait akta kematian?
3. Apakah dengan Inovasi Pak Mawardi ada kesesuaian dengan database yang semakin terupdate?

Kerumitan

1. Apa saja yang menjadi kendala pada penerapan Inovasi Pak Mawardi?
2. Bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto mengatasi kendala tersebut?

Kemungkinan dicoba

1. Berapa lama proses pengenalan Inovasi Pak Mawardi kepada masyarakat?
2. Apakah ada sosialisasi dalam penarapan Inovasi Pak Mawardi?

Kemudahan diamati

1. Pada pelaksanaan Inovasi Pak Mawardi bagaimana hasil yang diperoleh baik untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto maupun untuk masyarakat?


Pedoman wawancara untuk masyarakat pengguna inovasi

1. Apa saja keuntungan yang didapat Bapak/Ibu dalam menggunakan Inovasi Pak Mawardi jika dilihat dari segi waktu, kecepatan, dan kemudahan?
2. Apakah dengan adanya Inovasi Pak Mawardi dapat memenuhi kebutuhan Bapak/Ibu terkait akta kematian?
3. Apakah Bapak/Ibu memiliki kendala saat melakukan pengurusan Akta Kematian melalui Inovasi Pak Mawardi?
4. Apakah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto memahami dengan baik apa yang Bapak/Ibu butuhkan?
5. Bagaimana tingkat kepuasan Bapak/Ibu terhadap penerapan Inovasi Pak Mawardi?

Lampiran 2. Dokumentasi




Lampiran 3. Kartu Bimbingan


UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Program Studi : Administrasi Publik • Administrasi Bisnis • Ilmu Komunikasi
 Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya 60118
 Telp. 031-5981742, 5921800 psw. 159 email : fsp@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Aida Nur Amalia
 NIS : 1111900116
 Program Studi : Administrasi Negara
 Dosen Pembimbing I : Dr. Achluddin Ibnu Rochan, SH., M.Si
 Dosen Pembimbing II : Dida Rahmandani, S.AP., M.AP
 Judul Skripsi : Inovasi "PAK MAWARDI" Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto

No.	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dosen 1	Paraf Dosen 2
1	27/2023 12	Perbaiki LBM, dan SOP Rujukan	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
2	27/2023 12	Diplom wawancara 8 jurnal 15	<i>[Signature]</i>	
3	1/2023 3	ACC Bab 1 Bab 2 perbaiki, kerangka konseptual		<i>[Signature]</i>
4	9/2023 12	Bab 1 1/6 III ACC	<i>[Signature]</i>	
5	16/2023 3	Bab II ACC Bab III ACC Yusuf pertemuan wawancara		<i>[Signature]</i>
6	23/2023 12	ACC Turun lampiran		<i>[Signature]</i>
7	18/2023 5	Konsul Bab IV-V	<i>[Signature]</i>	


UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Program Studi : Administrasi Publik • Administrasi Bisnis • Ilmu Komunikasi
 Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya 60118
 Telp. 031-5981742, 5921800 psw. 159 email : fsp@untag-sby.ac.id

No.	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dosen 1	Paraf Dosen 2
8	28/2023 12	Revisi Bab IV (Pembahasan)		<i>[Signature]</i>
9	29/2023 5	Bab IV ACC Bab V	<i>[Signature]</i>	
10	30/2023 5	Daftar Pustaka, Lampiran dan Abstrak dilengkap	<i>[Signature]</i>	
11	6/2023 6	Total ACC	<i>[Signature]</i>	
12	7/2023 6	Revisi bab 5 terkait kesimpulan dan saran		<i>[Signature]</i>
13	9/2023 6	ACC daftar Ujian Lengkapi administrasi, lampiran		<i>[Signature]</i>

Catatan:
 1. Kartu Bimbingan dibuat saat bimbingan
 2. Kartu bimbingan ditanda-tangani Dosen Pembimbing

Bimbingan dinyatakan telah selesai
 Tanggal 8 Juni 2023

Dosen Pembimbing I: *[Signature]*
 Dr. Achluddin Ibnu Rochan, SH., M.Si

Dosen Pembimbing II: *[Signature]*
 Dida Rahmandani, M.AP

Lampiran 4. Surat Izin Penelitian



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
 Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

Surabaya, 20 Maret 2023

Nomor : 1029/K/FISIP/III/2023
 Lampiran : 1 (Satu) Berkas Proposal
 Perihal : Permohonan Ijin Observasi

Kepada Yth. : *Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto*
Gedung GMSC Lantai 2 Jln.Gajah Mada No.100, Mojokerto

Dengan hormat.

Sehubungan dengan pemenuhan data sebagai syarat menyelesaikan Skripsi pada Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan observasi dan wawancara.

Berkenaan dengan hal tersebut diatas, maka bersama ini kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin dan bantuan kepada mahasiswa di bawah ini:

No.	Nama dan NIM	Alamat	No. Tlp
1.	Aida Nur Amalia (1111900116)	Dsn.Kesamben RT.01/RW.04 Ds.Kesamben Kec.Kesamben Kab.Jombang	85854412434

Guna melakukan pengambilan data di :

"Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto"

Dengan judul Skripsi: **"Inovasi "PAK MAWARDI" Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto"**


Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.



Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, MP
 NIP. 20420.87.0103

Tembusan :

Lampiran 5. Surat Rekomendasi Bakesbangpol



PEMERINTAH KOTA MOJOKERTO
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 Jalan Benteng Pancasila 21 B Telp.(0321) 328704, Fax (0321) 328704
email – bakesbangpol@mojokertokota.go.id
MOJOKERTO

Mojokerto, 30 Maret 2023

Kepada
 Yth. Sdr. Kepala Dinas Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto
 Di
MOJOKERTO

Nomor : 072 / 626 / 417.604.3 / 2023
 Sifat : Biasa
 Lampiran : 1 (Satu) Lembar
 Perihal : Penelitian/Survey/Research/Skripsi/Tesis

Berdasarkan : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Pedoman Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.
 2. Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 115 Tahun 2020 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta tata kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Mojokerto.

Menunjuk surat : UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA.
 Nomor : 1027/K/FISIP/III/2023.
 Tanggal : 20 Maret 2023.
 Perihal : Permohonan Ijin Observasi.


Bersama ini menerangkan bahwa :
 Nama : AIDA NUR AMALIA
 Alamat : Kesamben, RT 01 RW. 04 Ds. Kesamben Kecamatan Kesamben Kabupaten Jombang
 No. Telp : 0858 5441 2434.
 No.Induk KTM/KTP : 1111900116
 Pekerjaan/PST/PTN : Mahasiswa.
 Kebangsaan : Indonesia.

bermaksud mengadakan penelitian/survey/research :
 Judul : "Inovasi "PAK MAWARDI" Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto"
 Tujuan/bidang : Untuk mengetahui pelaksanaan inovasi " Pak Mawardi" pada Pelayanan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto
 Dosen Pembimbing : Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., Msi.
 Peserta : 1 (Satu).
 Terhitung Mulai : 3 April 2023 s/d 30 Juni 2023
 Lokasi : Dinas Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto

Sehubungan dengan hal tersebut, diharapkan dukungan dan kerjasama pihak terkait untuk memberikan bantuan yang diperlukan. Adapun kepada peneliti agar memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Berkewajiban menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di daerah setempat;
2. Pelaksanaan penelitian/survey/research agar tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan keamanan dan ketertiban di daerah setempat;
3. Melaporkan hasil penelitian dan sejenisnya kepada Bakesbangpol Kota Mojokerto.

Demikian untuk menjadi maklum.

Mojokerto, 30 Maret 2023
 KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 KOTA MOJOKERTO

 MOCHIMRAN, S.Sos., MM
 Penjabat Utama Muda
 NIP. 197208281992011001

Tembusan :
 Yth. 1. Ibu Walikota Mojokerto (sebagai laporan)
 2. Sdri. Yang bersangkutan

Lampiran 6. Surat Hasil Turnitin



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
LABORATORIUM OTONOMI DAERAH
Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

SURAT KETERANGAN

Nomor: 216/K/LOD/V/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini penanggung jawab Uji Turnitin dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Nama : Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

NPP : 20110170735

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Aida Nur Amalia

NBI : 1111900116

Berdasarkan hasil uji turnitin untuk Bab 1,4,5 skripsi mahasiswa tersebut telah di bawah 20%.

Surat Keterangan ini di berikan atas permintaan yang bersangkutan untuk "Pendaftaran ujian skripsi".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 30 Mei 2023

Kepala Lab. Otda,

Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

Lampiran 7. Lembar Revisi Penguji 1

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Aida Nur Amalia
NIM : 1111900116
Hari/ Tanggal Ujian : Rabu, 21 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

- Perbaiki kesalahan teknis dalam penulisan

Surabaya, 27 Juni 2023

Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1,


Achituddin Ibrahim


Achituddin Ibrahim

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

Lampiran 8. Lembar Revisi Penguji 2

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

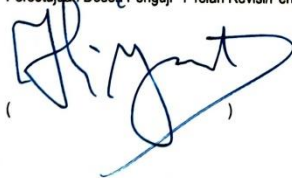
LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Aida Nur Amalia
NIM : 1111900116
Hari/ Tanggal Ujian : Rabu, 21 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

- Kata pengantar disesuaikan
- penulisan grafik dan tabel di belakang nama; misal tabel. Demikian juga untuk tabel.
- Rumus (menurut dan tryi penulisan).
- Tulisan tabel (juga seperti)

Surabaya, 29/6-2023
Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1,


(M. Rendy)


(M. Rendy)

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

Lampiran 9. Lembar Revisi Penguji 3

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI


Nama : Aida Nur Amalia
NIM : 1111900116
Hari/ Tanggal Ujian : Rabu, 21 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

- ① Kesimpulan di sesuaikan dengan 5 fokus penelitian
- ② Perhatikan inovasi itu apakah novelty / keunikan dengan daerah lain?
- ③ Karakter masyarakat apakah sudah relevan dengan inovasi pelayanan. GRC → ada karakter masyarakat yang terkait dengan teknologi
- ④ Gunakan mendeley
- ⑤ Kata / kalimat asing di miringkan.
- ⑥ Saran harus spesifik.

Surabaya,
Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1,


(Anggraeny P)


(Anggraeny P)

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

Lampiran 10. LOA Publikasi Jurnal



COMMUNITY OF RESEARCH LABORATORY SURABAYA
DEPARTEMEN PENERBITAN

PRAJA Observer: JURNAL PENELITIAN ADMINISTRASI PUBLIK

e-ISSN: 2797-0469, Jl. Nginden Intan Timur XV. No. 11 Surabaya, Indonesia
<https://www.aksiologi.org/index.php/praja/index>; e-mail: prajajurnal@gmail.com



PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik

3/06/2023/#1049

L.o.A

6/03/2023

Kepada

AIDA NUR AMALIA

aidanuramalia35@gmail.com;

ACHLUDDIN IBNU ROCHIM

djidin@untag-sby.ac.id;

DIDA RAHMADANIK

didarahma@untag-sby.ac.id;

Di

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,

INDONESIA

Sehubungan dengan naskah artikel ilmiah yang saudara kirimkan ke redaksi jurnal PRAJA Observer, maka dengan ini redaksi informasikan bahwa naskah anda telah diproses untuk publikasi di Jurnal PRAJA Observer. Redaksi sangat mengapresiasi kontribusi naskah anda ke jurnal PRAJA Observer. Dan redaksi telah mengambil keputusan mengenai pengajuan naskah berjudul: **INOVASI "PAK MAWARDI" DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN AKTA KEMATIAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MOJOKERTO**, yang diterbitkan pada bulan Nopember Tahun 2023: Volume 3, No. 06 (2023). Dengan keputusan redaksi adalah: "DITERIMA"

Hormat kami,

Editor in Chief,

Kusnan

PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik

<https://aksiologi.org/index.php/praja/index>



Lampiran 11. Artikel Penelitian

INOVASI “PAK MAWARDI” DALAM PELAYANAN AKTA KEMATIAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATANAN SIPIL KOTA MOJOKERTO

Aida Nur Amalia

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
aidanuramalia35@gmail.com;

Achluddin Ibnu Rochim

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
didin@untag-sby.ac.id;

Dida Rahmadanik

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
didarahma@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Akta kematian merupakan dokumen kependudukan dalam pembuktian administrasi bahwa seseorang telah dinyatakan meninggal dunia. Akta kematian amatlah penting baik bagi masyarakat maupun pemerintah karena kepunyaan akta kematian dapat dimanfaatkan untuk pengurusan warisan, dana pensiun, asuransi, maupun untuk syarat melakukan pernikahan kembali apabila janda/duda. Sedangkan untuk pemerintah akta dibutuhkan untuk keperluan data statistik. Rendahnya kesadaran masyarakat serta masyarakat yang masih enggan mengurus akta kematian untuk keluarganya yang telah meninggal mendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto meluncurkan inovasi pengurusan akta kematian yakni Pak Mawardi atau “Pengurusan Akta Kematian Melalui Layanan Whatsapp Gratis Langsung Jadi”. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis serta

mendeskripsikan pelaksanaan inovasi Pak Mawardi dalam meningkatkan kualitas pelayanan akta kematian berdasarkan teori inovasi milik Everett M. Rogers dengan lima indikator di dalamnya yaitu Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan dicoba, dan Kemudahan diamati. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Teknik pengambilan data dilakukan dengan wawancara dan observasi. Hasil yang didapatkan pada penelitian ini ialah dengan inovasi Pak Mawardi memudahkan masyarakat dalam pengurusan akta kematian. Masyarakat dapat menghemat waktu, biaya, serta tenaga dalam pengurusan akta kematian. Inovasi Pak Mawardi juga telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat terkait akta kematian.

Kata Kunci : *Administrasi, Akta Kematian, Inovasi Pak Mawardi*

ABSTRACT

A death certificate is a residence document in administrative proof that a person has been declared dead. Death certificates are very important both for the community and the government because the possession of a death certificate can be used for inheritance management, pension funds, insurance, and for the requirement to remarry if widowed / widowed. As for the government, deeds are needed for statistical data purposes. The low awareness of the public and people who are still reluctant to take care of death certificates for their deceased families prompted the Mojokerto City Population and Civil Registration Office to launch an innovation in managing death certificates, namely Pak Mawardi or "Management of Death Certificates Through Free Whatsapp Services Directly So". This study aims to analyze and describe the implementation of Pak Mawardi's innovation in improving the quality of death certificate services based on Everett M. Rogers' innovation theory with five indicators in it, namely Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Triability, and Observability. The research method used is qualitative research. Data collection techniques are carried out by interviews and observations. The results obtained in this research are that Pak Mawardi's innovation facilitates the community in managing death certificates. The community can save time, cost, and energy in managing death certificates. Pak Mawardi's innovation has also been in accordance with the needs of the community regarding death certificates.

Keywords : *Administration, Death of Certificate, Pak Mawardi's Innovation*

A. PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan ialah rangkaian tindakan yang dilakukan guna menerbitkan dokumen kependudukan sesuai dengan UU No 24 Tahun

2013 tentang Perubahan Atas UU No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Layanan catatan sipil dan pelayanan pendaftaran penduduk merupakan bentuk dari layanan administrasi kependudukan (Wulandari & Parwiyanto, 2021). Pemberian pelayanan publik kepada semua warga negara Indonesia (WNI) serta orang asing (WNA) yang berada di Indonesia merupakan tanggung jawab utama pemerintah. Pemerintah baik pemerintah pusat, provinsi, daerah, kabupaten ataupun kota merupakan penyelenggara pelayanan publik yang memiliki tanggung jawab atas segala kegiatan administrasi kependudukan.

Pemerintah daerah berpeluang untuk menyelenggarakan pelayanan melalui jalur birokrasi yang lebih efektif serta pemerintah daerah mempunyai peluang untuk meningkatkan pelayanan publik terutama dalam bidang administrasi kependudukan sebagai wujud adanya limpahan tanggung jawab dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah (Soraya, 2019). Hal tersebut ialah satu dari sekian tugas serta tanggung jawab pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik dalam wujud melayani masyarakat yang meliputi pencatatan mutasi penduduk dan pendataan penduduk, pendaftaran dan penerbitan KTP, Kartu Keluarga, Akta lahir, dan Akta Kematian. Pemerintah daerah yang diwakili oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan di daerah.

Pemerintah wajib memberi layanan pencatatan penduduk oleh Dispendukcapil terutama dalam hal kematian sebagai bentuk dari kegiatan patuh administrasi kependudukan. Layanan pencatatan kematian penduduk dibuktikan dengan diterbitkannya akta kematian. Bagi masyarakat yang anggota keluarganya meninggal dunia diberikan kejelasan hukum yakni catatan kematian yang berupa akta kematian. Akta Kematian ialah dokumen dalam pembuktian administrasi bahwa seseorang telah dinyatakan meninggal dunia. Akta kematian memiliki manfaat diantaranya ialah : untuk pengurusan warisan, dana pensiun, asuransi, serta syarat melakukan pernikahan kembali apabila janda/duda. Sedangkan untuk pemerintah sendiri, akta kematian penting digunakan untuk data statistik.

Pelaporan terkait peristiwa kematian seseorang sangat perlu dilakukan yang mana digunakan untuk memelihara data kependudukan sehingga data kependudukan yang ditampilkan ialah data yg terbaru. Namun demikian, hal tersebut memiliki kendala yakni kurangnya kesadaran dari masyarakat yang menganggap bahwa apabila seseorang telah meninggal maka segala urusannya telah usai sehingga tidak perlu melaporkan serta mengurus dokumen kematian. Minimnya tingkat pemahaman masyarakat bahwa penting memiliki akta kematian membuat capaian kepemilikan akta kematian masih

tergolong rendah (Rika et al., 2022). Hal tersebut terjadi di beberapa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Indonesia salah satunya ialah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto.

Pemerintah memiliki kewajiban guna terwujudnya kesejahteraan masyarakat di daerah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai bentuk dari amanat pembukaan UUD Tahun 1945. Tujuan lahirnya berbagai peraturan seperti UUD Nomor 25 Tahun 2009 tentang “Pelayanan Publik” pada hakikatnya bertujuan untuk terciptanya penyelenggaraan pemerintah daerah yang lebih berkualitas (Jenanu & Nanang, 2019).

Namun demikian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto masih memiliki permasalahan yang dihadapi perihal pelayanan administrasi kependudukan terkait kepemilikan akta kematian. Menurut Undang-Undang Pasal 44 ayat (1) Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan bahwa setiap kematian wajib dilaporkan oleh ketua RT atau nama lain kepada instansi setempat paling lama 30 hari terhitung dari tanggal kematian (Bagus et al., 2022). Namun Kepala Dispendukcapil Kota Mojokerto Ikromul Yasak dalam (Radar Mojokero, 2022) mengungkapkan masih banyak ahli waris yang masih belum tergerak untuk lekas mengurus akta kematian untuk anggota keluarga yang sudah meninggal dunia. Hal tersebut mengakibatkan keterlambatan dalam penerbitan akta kematian setiap tahunnya.

Pembangunan serta pengembangan inovasi bidang pelayanan publik pada pemerintah daerah diperlukan guna mempercepat peningkatan kualitas pelayanan disamping melakukan sosialisasi (Alfrida & Astuti, 2019). Inovasi ialah ide, objek, ataupun praktek yang dianggap memiliki kebaruan. Dispendukcapil Kota Mojokerto yang memiliki tugas sebagai penyelenggara administrasi kependudukan Kota Mojokerto meluncurkan sebuah inovasi khususnya dalam pelayanan Akta Kematian yakni “Pak Mawardi” yang akan memudahkan masyarakat dalam pengurusan akta kematian.

Inovasi “Pengurusan Akta Kematian Melalui Whatsapp Langsung Jadi” yang lebih dikenal dengan sebutan “Pak Mawardi” merupakan terobosan inovasi yang diciptakan oleh Dispendukcapil Kota Mojokerto yang diperuntukan untuk bidang administrasi kependudukan dalam hal kematian penduduk yakni penerbitan Akta Kematian. Layanan inovasi ini dilakukan dengan hanya melalui pesan *Whatsapp* yang dikirimkan oleh masyarakat yang melaporkan kematian terkait berkas-berkas pembuatan Akta Kematian kepada nomor kontak pegawai Dispendukcapil Kota Mojokerto dan selanjutnya petugas akan memproses penerbitan Akta Kematian yang telah dilaporkan.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Administrasi Publik

Administrasi Publik dalam (Congge, 2017) merupakan sebuah wujud kegiatan yang dilakukan dua orang atau lebih dalam kerjasama administratif guna tercapainya tujuan bersama. Tujuan administrasi publik ialah untuk pelayanan publik. Tugas dari administrasi publik salah satunya ialah pembuat kebijakan atau lebih dikenal dengan kebijakan publik yang memiliki arti bahwa administrator membuat kebijakan untuk menangani persoalan yang ada di masyarakat (publik).

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah wujud dari jasa pelayanan yang berbentuk barang maupun jasa dan penanggung jawab dipegang oleh pemerintah pusat, daerah, BUMN, dan BUMD agar terlaksana sesuai dengan undang-undang (Taufiqurokhman & Satsipi, 2018). Pelayanan publik dibagi menjadi tiga kategori jenis pelayanan yakni pelayanan administrasi, pelayanan barang serta pelayanan jasa. Pelayanan publik yang baik harus sesuai dengan kualitas yang harus dipenuhi.

E-Government

E-Government pada dasarnya merupakan pemanfaatan teknologi yang berbasis elektronik dalam penyelenggaraan pemerintahan. E-Government memiliki tujuan meningkatkan efektifitas, efisiensi, keterbukaan, serta akuntabilitas pemerintah sehingga dapat disimpulkan bahwa e-government ialah wujud dari pemanfaatan teknologi di sektor publik agar membangun interaksi antara pemerintah dengan seluruh *stakeholder* guna memberikan keleluasaan informasi dengan mudah, pelayanan publik yang berkualitas, dan ikut serta dalam proses terselenggaranya pemerintahan (Napitupulu et al., 2020). E-government dikelompokkan menjadi 4 kategori dalam implementasinya yakni *Government to Citizen (G2C)*, *Government to Business (G2B)*, *Government to Government (G2G)*, dan *Government to Employee (G2E)*.

Inovasi Pelayanan

Inovasi ialah sebuah ide maupaun cara yang dipandang oleh seseorang sebagai sesuatu yang memiliki kebaruan. Everett M. Rogers dalam (Utomo, 2018) menyatakan bahwa inovasi memiliki atribut tertentu, yaitu :

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), ialah inovasi harus mempunyai kuntungan atau nilai lebih dari inovasi yang pernah ada.

2. *Compatibility* (Kesesuaian), ialah kesesuaian antara inovasi yang terbaru dengan inovasi sebelumnya. Hal tersebut merupakan bagian dari transisi dari inovasi yang lama ke inovasi yang terbaru.
3. *Complexity* (Kerumitan), karena kebaruan yang dimiliki maka sebuah inovasi memiliki tingkat rumit yang lebih kompleks jika dipadankan dengan inovasi yang pernah ada. Karena inovasi memberikan kaidah yang lebih baik sehingga kerumitan bukanlah persoalan yang sulit.
4. *Triability* (Kemungkinan Dicoba), inovasi dapat diterapkan jika sudah dilakukan uji coba dan diterima dengan baik oleh masyarakat.
5. *Observability* (Kemudahan Diamati), sebuah inovasi dalam pelaksanaannya harus dapat diamati. Inovasi diamati dari sisi bagaimana inovasi tersebut diterapkan dan memberikan dampak baik dari pelayanan sebelumnya.

C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan ialah penelitian kualitatif. Penelitian dilakukan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan Inovasi Pak Mawardi dalam pelayanan akta kematian. Fokus dari penelitian ini adalah Implementasi Inovasi “Pak Mawardi” Dalam Pelayanan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto serta penelitian ini mengacu pada teori inovasi milik Rogers yakni Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan dicoba, dan Kemudahan diamati. Penelitian berlokasi di Kota Mojokerto khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto yang berlokasi di Gedung GMSC Lantai 2 Jln.Gajah Mada No.100 Kota Mojokerto, Jawa Timur 61314. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan observasi. Data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen resmi yang ada di Dispendukcapil Kota Mojokerto ataupun instansi terkait. Analisis data dilakukan dengan cara mereduksi data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan.

D. PEMBAHASAN

Gambaran Umum Tentang Inovasi Pak Mawardi

Dalam upaya meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan khususnya akta kematian dengan pemanfaatan teknologi informasi agar lebih efektif serta efisien, Dispendukcapil Kota Mojokerto membuat sebuah inovasi yang biasa disebut dengan “PAK MAWARDI”. Pak Mawardi merupakan kepanjangan dari Pengurusan Akta Kematian Melalui Layanan Whatsapp Gratis Langsung Jadi. Inovasi Pak Mawardi memiliki tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan akta kematian dan menyelenggarakan kegiatan tertib administrasi kependudukan, untuk

mempercepat cakupan kepemilikan akta kematian, serta memanfaatkan teknologi serta inovasi pelayanan untuk peningkatan kualitas layanan publik.

Inovasi Pak Mawardi membuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto memperoleh penghargaan dari Walikota Mojokerto sebagai Top 10 Besar Inovasi Pelayanan Publik pada tahun 2022. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto juga mendapatkan apresiasi dari DPRD Kab Probolinggo ketika melakukan kunjungan kerja pada tanggal 19 September 2022 terkait kebijakan dan inovasi layanan Dispendukcapil Kota Mojokerto dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat.

Inovasi Pak Mawardi dapat diakses langsung oleh masyarakat dengan menggunakan qr code yang terdapat pada poster atau banner yang tercantum dalam berbagai media sosial milik Dispendukcapil Kota Mojokerto seperti Facebook, Instagram, Twitter, dan Website Dispendukcapil Kota Mojokerto. Inovasi Pak Mawardi juga dapat diakses melalui link whatsapp yang terdapat di bio instagram Dispendukcapil Kota Mojokerto lalu pilih opsi menu Pak Mawardi maka akan langsung terhubung dengan *whatsapp* Dispendukcapil Kota Mojokerto.

Standar prosedur pelayanan akta kematian nomor : SOP/YAN/CAPIL/06 memuat persyaratan dokumen dalam pengurusan akta kematian diantaranya ialah :

1. Surat kematian dari rumah sakit/kelurahan
2. KK dan E-KTP asli yang meninggal
3. Fotokopi surat nikah yang meninggal atau akta kelahiran salah satu anak
4. Fotokopi KTP 1 orang pelapor & 2 orang saksi
5. Fotokopi akta kelahiran yang meninggal

Keberadaan inovasi Pak Mawardi memiliki tujuan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk pengurusan akta kematian yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja dengan aplikasi whatsapp milik masing-masing masyarakat. Selain itu, pelayanan berbasis teknologi juga mendorong kemajuan teknologi dan mempercepat pelayanan. Dengan adanya pelayanan akta kematian melalui whatsapp diharapkan dapat meningkatkan kesadaran serta kepedulian masyarakat agar segera mengurus akta kematian bagi keluarganya yang sudah tiada.

Inovasi Pengurusan Akta Kematian Melalui Layanan WhatsApp Gratis Langsung Jadi (Pak Mawardi)

Penelitian ini berfokus pada pelaksanaan Inovasi Pak Mawardi dengan menggunakan teori inovasi milik Everett M. Rogers yang terdiri dari

indikator Keuntungan Relatif, Kesusiaan, Kerumitan, Kemungkinan Dicoba, serta Kemudahan Diamati. Informan yang dipilih pada penelitian ini ialah petugas Dispendukcapil Kota Mojokerto serta masyarakat Kota Mojokerto yang pernah menggunakan inovasi Pak Mawardi. Adapun penjabaran inovasi Pak Mawardi dengan 5 indikator tersebut di atas adalah sebagai berikut :

1. Keuntungan Relatif

Pada indikator ini, peneliti melihat keunggulan yang dimiliki oleh inovasi Pak Mawardi. Keunggulan atau nilai lebih pada penerapan inovasi Pak Mawardi dilihat dari segi keuntungan waktu, kecepatan, serta kemudahan. Pengurusan akta kematian yang sebelumnya dilaksanakan secara offline, dengan adanya Pak Mawardi masyarakat dapat melakukan pengurusan akta kematian melalui layanan *whatsapp* yang dimiliki masyarakat di ponsel masing-masing.

a. Waktu

Kehadiran inovasi Pak Mawardi memberikan keuntungan bagi masyarakat dari segi waktu. Dengan adanya inovasi Pak Mawardi masyarakat dapat melakukan pengurusan Akta Kematian dari rumah melalui aplikasi *whatsapp* yang nantinya akan langsung terhubung dengan petugas pelayanan Dispendukcapil sehingga masyarakat tidak harus datang ke Dispendukcapil Kota Mojokerto. Masyarakat dapat melengkapi kekurangan berkas persyaratan pengurusan akta kematian dari rumah dengan memfoto berkas-berkas yang diperlukan apabila masih terdapat kekurangan atau kekeliruan berkas. Masyarakat akan kembali dihubungi oleh pihak Dispendukcapil apabila akta kematian telah selesai diterbitkan. Dengan inovasi Pak Mawardi tidak hanya dapat menghemat waktu, namun juga dapat menghemat biaya dan tenaga.

b. Kecepatan

Dengan adanya Inovasi Pak Mawardi dapat membantu mempercepat pengurusan akta kematian. Masyarakat dapat mengajukan permohonan pengurusan akta kematian dari rumah. Selanjutnya petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto akan segera menindak lanjuti permohonan tersebut. Penerbitan akta kematian sesuai dengan SOP Dispendukcapil Kota Mojokerto yakni satu hari kerja apabila berkas persyaratan permohonan sudah benar dan lengkap. Namun akan memakan waktu lebih lama jika akta kematian dikirim ke rumah pemohon.

c. Kemudahan

Jika dilihat dari sisi kemudahan, inovasi Pak Mawardi cukup memudahkan masyarakat. Apabila masyarakat yang mengajukan permohonan pengurusan akta kematian memiliki berkas yang belum lengkap maka masyarakat dapat memperbaiki atau melengkapi dari rumah. Masyarakat tidak lagi datang ke kantor Dispendukcapil Kota Mojokerto untuk melengkapi berkas yang kurang sehingga dapat menghemat biaya dan waktu. Kemudahan juga dirasakan oleh petugas Dispendukcapil Kota Mojokerto. Dengan pelayanan akta kematian melalui layanan whatsapp ini, cukup membantu petugas agar tidak kewalahan.

2. Kesesuaian

Inovasi Pak Mawardi menyesuaikan dengan keperluan Dispendukcapil Kota Mojokerto serta masyarakat kota Mojokerto dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang semakin maju. Inovasi Pak Mawardi diharapkan oleh Dispendukcapil Kota Mojokerto untuk merubah pelayanan akta kematian yang sebelumnya offline menjadi online. Dengan demikian dapat memberikan manfaat baik bagi Dispendukcapil Kota Mojokerto itu sendiri maupun masyarakat Kota Mojokerto diantaranya ialah pelayanan lebih efektif serta efisien.

Inovasi pelayanan akta kematian melalui Pak Mawardi memiliki kesesuaian dengan pelayanan akta kematian sebelumnya yang dilakukan secara offline. Kesesuaian terletak pada SOP pelayanan yang diterapkan yang mencakup berkas persyaratan pengurusan akta kematian serta output pelayanan yakni akta kematian yang membedakan hanya media yang digunakan. Pelayanan akta kematian yang dilakukan secara offline mengharuskan masyarakat untuk datang ke Dispendukcapil Mojokerto, sedangkan pelayanan akta kematian melalui Inovasi Pak Mawardi dapat diakses masyarakat menggunakan aplikasi whatsapp yang dimiliki oleh masyarakat. Inovasi Pak Mawardi juga terdapat kesesuaian dengan database kependudukan yang semakin terupdate. Jika masyarakat telah mengurus akta kematian, maka data masyarakat atau anggota keluarga yang telah meninggal dunia langsung terupdate di database Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) sehingga status masyarakat yang telah meninggal sudah tidak aktif lagi di database kependudukan.

3. Kerumitan

Inovasi Pak Mawardi yang terbilang masih berumur kurang lebih 1 sampai 2 tahun sehingga Pak Mawardi mempunyai kerumitan yang sedikit lebih kompleks jika dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya karena pada dasarnya inovasi memberikan sebuah metode baru yang lebih baik serta cepat dalam memberikan pelayanan. Kerumitan yang dihadapi oleh Dispendukcapil Kota Mojokerto dalam penerapan Pak Mawardi ialah kendala pada tingkat pemahaman masyarakat.

Pelayanan akta kematian melalui Inovasi Pak Mawardi memiliki kerumitan yang terdapat pada tingkat pemahaman masyarakat terlebih masyarakat yang sudah lanjut usia. Kemampuan masyarakat terhadap teknologi tidak bisa disamakan terlebih pada masyarakat yang sudah lanjut usia serta masyarakat yang masih belum terlalu mengenal teknologi. Mereka akan merasa kesulitan untuk menyesuaikan ketika melakukan pengurusan akta kematian yang sudah dilakukan secara online.

4. Kemungkinan Dicoba

Pelaksanaan inovasi Pak Mawardi di Dispendukcapil Kota Mojokerto masyarakat mengatakan cukup terbantu terlebih masyarakat yang masih awam pada inovasi ini, petugas Dispendukcapil Kota Mojokerto membantu dengan memberikan arahan kepada masyarakat serta memahami masyarakat kebutuhan masyarakat terkait akta kematian. Penggunaan inovasi dinilai cukup mudah karena Dispendukcapil Kota Mojokerto memberikan petunjuk penggunaan inovasi Pak Mawardi melalui sosial media yang dapat dengan mudah dijumpai masyarakat.

Pelayanan pengurusan akta kematian dengan Pak Mawardi dilihat dari indikator kemungkinan dicoba oleh masyarakat yakni kemudahan masyarakat untuk menggunakan inovasi pelayanan tersebut. Sebelum pelaksanaan Inovasi Pak Mawardi, Dispendukcapil Kota Mojokerto melakukan sosialisasi ke kelurahan-kelurahan di Kota Mojokerto serta sosialisasi melalui media sosial. Sosialisasi penting untuk dilakukan mengingat inovasi ini baru diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto. Hal tersebut sejalan dengan tujuan dari Inovasi Pak Mawardi yakni memudahkan masyarakat dalam pengurusan akta kematian dan menyelenggarakan kegiatan tertib administrasi kependudukan serta peningkatan kualitas

pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan inovasi pelayanan.

Inovasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto terkait layanan pengurusan akta kematian ini telah menyederhanakan proses pengurusan akta kematian karena masyarakat dapat mengurus lewat pesan whatsapp yang dikirim oleh masyarakat kematian baik pihak keluarga ataupun pihak RT yang membantu masyarakatnya kepada nomor petugas Dispendukcapil Kota Mojokerto. Instansi lain juga mengadakan kunjungan kerja ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto dalam rangka fungsi pengawaasan DPRD terkait kebijakan dan inovasi layanan Dispenduk kota mojokerto dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu instansi yang melakukan kunjungan kerja tersebut adalah DPRD Kabupaten Probolinggo yang melakukan kunjungan kerja pada tanggal 19 September 2022. Ketua DPRD Kabupaten Probolinggo memberikan apresiasi kepada Dispendukcapil Kota Mojokerto yang mampu meluncurkan beberapa inovasi pelayanan yang sangat menarik salah satunya Inovasi Pak Mawardi.

5. Kemudahan Diamati

Inovasi Pak Mawardi menawarkan kemudahan dalam pengurusan akta kematian dengan basis online malalui whatsapp. Pelaksanaan Pak Mawardi di Dispendukcapil Kota Mojokerto sangatlah efektif dan efisien daripada pelayanan sebelumnya yang dilaksanakan secara offline. Pak Mawardi dapat diakses masyarakat kapanpun dan dimanapun.

Pelayanan akta kematian dengan Inovasi Pak Mawardi dapat diamati dari alur pelaksanaan inovasi pelayanan tersebut serta pengaruh dari pelaksanaan inovasi apakah memberi dampak positif bagi Dispendukcapil Kota Mojokerto maupun bagi masyarakat. Dampak positif tersebut dapat terlihat dari masyarakat yang sebelumnya malas mengurus akta kematian dapat mengurus akta kematian secara mudah dan cepat serta memudahkan masyarakat untuk mengakses pelayanan sehingga Dispendukcapil Kota Mojokerto dapat terus lebih update lagi untuk data kependudukan masyarakat.

Pelaksanaan inovasi Pak Mawardi jika dilihat sisi G2C sangatlah membantu masyarakat dalam pengurusan akta kematian. Hal tersebut dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan akta kematian di Dispendukcapil Kota Mojokerto.

Masyarakat menilai bahwa pengurusan akta kematian dengan Pak Mawardi cukup memuaskan karena masyarakat tidak perlu lagi mengantri berjam-jam di kantor Dispendukcapil Kota Mojokerto.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan mengenai inovasi pelayanan akta kematian yakni Pak Mawardi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto dapat diambil kesimpulan yang tergambar pada lima indikator inovasi milik Everett M. Rogers. Pertama, Pelayanan akta kematian melalui Inovasi Pak Mawardi memiliki keuntungan dari segi waktu serta kemudahan sehingga masyarakat dapat menghemat waktu, uang, dan tenaga. Kedua, Pengurusan akta kematian melalui inovasi Pak Mawardi memiliki kesesuaian dengan pelayanan sebelumnya secara *offline* yakni pada SOP pelayanan yang mencakup berkas persyaratan serta output yang dihasilkan. Selain itu, dengan dilaksanakannya inovasi tersebut terdapat kesesuaian dengan database kependudukan yang terus terupdate serta kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat terkait akta kematian. Ketiga, Inovasi Pak Mawardi memiliki kerumitan pada tingkat pemahaman serta kemampuan masyarakat terkait penggunaan inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi terlebih masyarakat yang sudah lanjut usia. Keempat, kemungkinan dicoba pada Inovasi Pak Mawardi ditunjukkan dengan inovasi Pak Mawardi yang telah teruji oleh masyarakat. Masyarakat yang sebelumnya melakukan pengurusan akta kematian *offline*, dengan Pak Mawardi masyarakat dapat mengurus akta kematian secara *online* melalui *whatsapp* yang dinilai lebih baik daripada pelayanan *offline*. Kelima, Inovasi Pak Mawardi mudah diamati dari segi alur pelaksanaan inovasi serta memberi dampak positif yakni memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan. indikator kemudahan diamati juga dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dispendukcapil Kota Mojokerto.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfrida, R. M., & Astuti, R. S. (2019). Karakteristik Inovasi E-Service Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian). *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(4), 441–453.
- 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.
- Congge, U. (2017). *PATOLOGI ADMINISTRASI NEGARA*. CV. SAH MEDIA.
- Jenanu, K., & Nanang, B. (2019). Program Inovasi Gampil (Gesit, Aktif, Merakyatnya Disediakan) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akta Kematian (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang). *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), 42–47.
- Napitupulu, D., Lubis, M. R., Revida, E., Putra, S. H., Saputra, S., Jamaludin, Negara, E. S., & Simarmata, J. (2020). *E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Radar Mojokero. (2022). *Dispendukcapil Kota Mojokerto, Pak Mawardi Permudah Pengurusan Akta Kematian*. <https://radarmojokerto.jawapos.com/mojokerto/07/12/2022/dispdukcapil-kota-mojokerto-pak-mawardi-permudah-pengurusan-akta-kematian/>
- Rika, D., Purwanti, D., & Amirulloh, R. (2022). EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KEMATIAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUKABUMI. *Mimbar : Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 11.
- Soraya, T. (2019). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati. *Astuti, Puji*, 1–10. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/viewFile/25018/22273>
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik. *Umj Press 2018*, 266.
- Utomo, N. A. S. D. (2018). Pelayanan Publik Bagi Disabilitas. *Australian Government*, 1, 46.
- Wulandari, D. T., & Parwiyanto, H. (2021). Inovasi Pelayanan Akta Kematian Online melalui Aplikasi Adminduk Online Makin Oke (AKOne MAK'e) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 1(2), 219–233.

Lampiran 12. Hasil Uji Plagiasi Artikel

Artikel Penelitian

ORIGINALITY REPORT

18%	18%	8%	7%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.ub.ac.id Internet Source	2%
2	digilib.uns.ac.id Internet Source	2%
3	aksiologi.org Internet Source	2%
4	jurnal.uns.ac.id Internet Source	1%
5	radarmojokerto.jawapos.com Internet Source	1%
6	123dok.com Internet Source	1%
7	transformative.ub.ac.id Internet Source	1%
8	www.scilit.net Internet Source	1%
9	www.scribd.com Internet Source	1%