

Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Pembuatan Akta Kematian Di Kota Pekanbaru

Zikri Herliandi¹ Kartius²

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau, Jl. Kharudin
Nasution No. 133 Perhentian Marpoyan, Pekanbaru, Indonesia.

e-mail : dikiramadandi@student.uir.ac.id

Abstract

The background of this research is the low level of public awareness and understanding of the importance of reporting deaths on time and processing death certificates and technical obstacles such as server disruptions that take days cause people to be lazy to process death certificates. The purpose of this research is to determine the strategy of the Pekanbaru City Population and Civil Registration Service in making death certificates. The research uses a qualitative research method with the research subjects being the Service Innovation Section at DISDUK, the Information and Communication Technology Management and Human Resources Section, and the Community who process death certificates. The object of this research is the Strategy of the Pekanbaru City Population and Civil Registration Service in Making Death Certificates and collecting data through observation, interviews and documentation. Based on interviews with informants, the Pekanbaru City Population and Civil Registration Office's strategy for issuing death certificates is to improve offline services and develop them through advanced technology through online services that can be printed by applicants. The obstacle to implementing the DISDUK strategy for issuing death certificates is that there is currently no dedicated officer to handle death certificates alone, as DISDUK covers general population data processing, and there are no strict sanctions for those who fail to obtain death

Keywords: Strategy, Population and Civil Registration Office, Death Certificate

Abstrak

Latar belakang penelitian ini adalah Rendahnya tingkat kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang pentingnya melaporkan kematian tepat waktu dan mengurus akta kematian dan kendala teknis seperti gangguan pada server yang memakan waktu sehari-hari menyebabkan masyarakat menjadi malas mengurus akta kematian. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru dalam pembuatan akta kematian. Penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif dengan subjek penelitian adalah Seksi inovasi pelayanan di DISDUK, Seksi kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi, dan Masyarakat yang mengurus akta kematian. Objek dalam penelitian ini adalah Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam Pembuatan Akta Kematian dan mengumpulkan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan adalah Strategi Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kota Pekanbaru dalam pembuatan akta kematian adalah dengan meningkatkan pelayanan pada pembuatan akte secara offline dan di kembangkan melalui kecanggihan teknologi melalui online dan dapat dicetak sendiri oleh pemohon. Hambatan pelaksanaan strategi DISDUK dalam pembuatan akte kematian adalah Selama ini belum ada petugas khusus untuk mengurus akta kematian saja, karena DISDUK mencakup proses data penduduk pada umumnya dan belum ada sanksi tegas bagi masyarakat yang tidak membuat akta kematian.

Kata Kunci: Strategi, Dinas Kependudukan, Akta Kematian

Pendahuluan

Administrasi kependudukan merupakan salah satu pilar utama dalam tata kelola pemerintahan yang berfungsi untuk mencatat seluruh peristiwa penting yang dialami oleh penduduk. Melalui administrasi kependudukan, pemerintah dapat mengumpulkan data jumlah penduduk secara akurat dan memahami struktur demografis masyarakat. Data tersebut menjadi dasar bagi pemerintah dalam perencanaan pembangunan, penyusunan kebijakan publik, serta pemberian layanan yang sesuai dengan kebutuhan warga negara. Menurut Laras dan Warsono (2018), administrasi kependudukan yang baik harus mampu menghasilkan data yang benar dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga keabsahan identitas dan status hukum warga negara dapat dijamin oleh negara.

Sebagai negara hukum, Negara Kesatuan Republik Indonesia memiliki tanggung jawab untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status hukum penduduk melalui pencatatan berbagai peristiwa penting dalam kehidupan, seperti kelahiran, perkawinan, perceraian, dan kematian. Hal ini bertujuan untuk memberikan kepastian dan perlindungan hukum kepada masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, masyarakat memiliki hak untuk memperoleh layanan administrasi yang cepat, mudah, dan transparan. Namun, pada praktiknya, pelayanan publik sering kali masih dianggap lambat, rumit, dan berbelit-belit. Kondisi ini menuntut adanya peningkatan kualitas pelayanan publik agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat (Kristina, 2021).

Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki nilai penting dalam administrasi kependudukan adalah pencatatan kematian dan penerbitan akta kematian. Pelaporan dan pencatatan kematian dilakukan agar seseorang yang telah meninggal dunia memiliki kepastian hukum, serta untuk mencegah penyalahgunaan identitas oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, disebutkan bahwa setiap penduduk berhak memperoleh dokumen kependudukan, termasuk akta kematian. Pasal 44 mengatur bahwa pelaporan kematian wajib dilakukan paling lambat 30 hari sejak kematian terjadi, dan akta kematian diterbitkan oleh instansi pelaksana dalam jangka waktu maksimal 30 hari setelah pelaporan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru sebagai instansi pelaksana memiliki tanggung jawab dalam memastikan setiap peristiwa kependudukan, termasuk kematian, tercatat dengan baik. Berdasarkan data Disdukcapil Kota Pekanbaru tahun 2024, jumlah penduduk mencapai 1.138.530 jiwa yang tersebar di 15 kecamatan. Disdukcapil tidak hanya berperan dalam penerbitan

dokumen seperti KTP, KK, dan akta kelahiran, tetapi juga dalam pencatatan kematian. Pencatatan kematian ini sangat penting karena berkaitan dengan berbagai urusan administrasi lain seperti pengurusan warisan, penghentian pajak, asuransi, dan klaim tunjangan pensiun.

Pelayanan akta kematian diatur lebih lanjut dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Peraturan ini menekankan pentingnya pelayanan publik yang cepat, mudah, dan transparan. Sejalan dengan perkembangan teknologi, Disdukcapil Kota Pekanbaru telah mengembangkan berbagai inovasi layanan digital, seperti:

1. SIPENDUDUK (Sistem Informasi Pelayanan Kependudukan Terpadu), yaitu layanan online untuk pengurusan KTP, KK, dan akta pencatatan sipil.
2. PELITA (Pelayanan Integrasi Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, dan Akta Perceraian), yang merupakan layanan terpadu dan mobile service untuk memudahkan masyarakat.
3. JASA TEMAN (Kerjasama Penerbitan Akta Kematian), yaitu inovasi yang mempermudah instansi atau rumah sakit untuk melaporkan kematian warga secara langsung melalui sistem online.

Walaupun sudah terdapat berbagai inovasi tersebut, data menunjukkan bahwa tingkat pencatatan kematian di Kota Pekanbaru masih rendah dibandingkan dengan pencatatan layanan kependudukan lainnya. Berdasarkan data tahun 2023, jumlah akta kematian yang diterbitkan sebanyak **6.326 dokumen**, jauh di bawah jumlah penduduk yang meninggal berdasarkan perkiraan statistik. Hal ini menunjukkan masih banyak masyarakat yang tidak melaporkan kematian anggota keluarganya.

Beberapa faktor yang menjadi kendala antara lain:

1. Rendahnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya akta kematian dan pelaporannya secara tepat waktu.
2. Kurangnya sosialisasi mengenai prosedur dan manfaat akta kematian.
3. Prosedur pelayanan yang masih dianggap rumit oleh masyarakat.
4. Gangguan teknis sistem online seperti server error atau perbaikan situs web Disdukcapil yang menyebabkan pelayanan menjadi terhambat.
5. Keterbatasan akses masyarakat di daerah pinggiran terhadap layanan kependudukan.

Kendala tersebut berdampak pada rendahnya validitas data kependudukan serta menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Disdukcapil. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang efektif dari pihak Disdukcapil Kota Pekanbaru untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut. Strategi tersebut perlu mencakup

peningkatan kesadaran masyarakat melalui sosialisasi yang masif, penyederhanaan alur pelayanan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM), serta optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi agar pelayanan akta kematian dapat berjalan lebih cepat dan efisien.

Menurut teori administrasi publik, keberhasilan suatu pelayanan publik ditentukan oleh tiga faktor utama, yaitu efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna layanan. Dengan demikian, strategi yang dirancang oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam pelayanan akta kematian harus memperhatikan ketiga aspek tersebut agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam Pembuatan Akta Kematian."

Tinjauan Pustaka

Untuk mendukung karya ilmiah ini penulis mengemukakan beberapa konsep teoritis yang dianggap mempunyai relevansi terkait permasalahan yang diteliti. Tujuan untuk mempermudah penelitian dalam memecahkan fenomena atau permasalahan penelitian dan menjadi dasar dalam penelitian. Konsep-konsep yang digunakan akan di hubughgkan dengan permasalahan dalam penelitian. Pada hakikatnya manajemen sendiri memiliki fungsi untuk melakukan semua kegiatan-kegiatan yang perlu dilaksanakan dalam rangka pencapaian tujuan dalam batas-batas kebijaksanaan umum yang telah ditentukan pada tingkat administrasi (Siagian, 2003).

Manajemen merupakan seni dan ilmu, dimana manajemen sendiri proses yang khas. Tanpa manajemen organisasi tidak akan dapat mencapai tujuan dengan efisien dan eektif (Adnan & Hamim, 2013a), menurut Johan F. Mee Manajemen adalah seni untuk mencapai hasil yang maksimal dengan usaha yang minimal, demikian pula mencapai kesejahteraan dan kebahagiaan maksimal baik bagi pimpinan maupun para pekerja serta memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada masyarakat.

George R. Terry dalam (Siagian, 2003) menyatakan fungsi-fungsi manajemen adalah:

- a) *Planning* (perencanaan) yaitu langkah awal sebelum melaksanakan fungsi lain.
- Organizing* (pengorganisasian) yaitu proses pemberian hak kepada anggota kelompok, serta memberikan kekuasaan kepada setiap anggota untuk melaksanakan tugasnya.

- b) *Actuating* (penggerakan) yaitu proses untuk menggerakan anggota kelompok untuk melaksanakan tugas yang telah ditentukan.
- c) *Controlling* (pengawasan) kegiatan untuk menentukan baik atau buruknya pelaksanaan kegiatan yang telah dikerjakan, direncanakan, atau ditetapkan.

Strategi merupakan cara yang digunakan untuk mencapai tujuan akhir (sasaran). Strategi sendiri merupakan rencana yang *diikat*: strategi menyatukan semua bagian organisasi menjadi satu. Strategi itu *menyeluruh*: strategi meliputi semua bagian dalam organisasi./strategi itu *terpadu*: yang mana setiap hal dalam organisasi *bersinergi* atau bersesuaian.

Menurut Coulter dalam (Alastri, 2019) strategi merupakan sejumlah keputusan dan aksi yang ditujukan untuk mencapai tujuan (*goal*) dan menyesuaikan sumber daya organisasi dengan peluang dan tantangan yang dihadapi.

Menurut (Siagian, 1995) strategi adalah serangkaian keputusan dan tindakan mendasar yang dibuat oleh manajemen puncak dan implementasi oleh seluruh jajaran atau organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi tersebut.

Menurut Quinn dalam (Mintzberg et al., 1991) strategi adalah bentuk dari perencanaan yang berisi tujuan, kebijakan, dan rangkaian yang bisa bersatu menjadi satu.

Menurut Fred R. David (2011) strategi adalah sarana bersama dengan tujuan jangka panjang yang hendak dicapai. 3 indikator penilaian yang harus ada pada strategi, yaitu :

- a. Perumusan strategi, adalah tahap pertama dalam suatu organisasi yang mana bertujuan untuk mengetahui cara atau langkah apa saja yang akan dilakukan atau diterapkan untuk mencapai tujuan di masa depan.
- b. Penerapan strategi, tahap dimana organisasi melaksanakan strategi yang telah dirancang dengan mengalokasikan sumber daya agar strategi atau langkah yang diterapkan dapat berlangsung dengan baik.
- c. Penilaian strategi, melihat atau menilai strategi yang diterapkan berhasil atau tidak dalam mencapai tujuan organisasi.

Menurut Fred R. David (2011) manajemen strategi adalah seni dan pengetahuan dalam merumuskan, mengimplementasikan serta mengevaluasi keputusan-keputusan lintas fungsional sebuah organisasi mencapai tujuannya.

James Brian Quinn dalam (Astiandy, 2016) analisis strategi militer diplomatik dan analogi-analogi yang serupa dalam bidang lain menyediakan beberapa wawasan penting ke dalam dimensi dasar, sifat dan desain strategi formal. Pertama, strategi

efektif mengandung tiga unsur penting:

- a. Tujuan merupakan hasil yang ingin dicapai oleh suatu organisasi/instansi. Tujuan merupakan salah satu dimensi yang dapat menciptakan sebuah strategi karena penetapan tujuan sangat berkaitan langsung dengan strategi yang akan digunakan oleh sebuah organisasi atau instansi dalam pencapaian tujuannya dimana ketika tujuan sudah ditetapkan maka kita dapat mengetahui strategi yang akan digunakan.
- b. Kebijakan merupakan rangkaian keputusan yang membimbing dan membatasi tindakan yang dilakukan. Kebijakan dibuat untuk menetapkan arah suatu tujuan yang ditetapkan sehingga pembuatan kebijakan lebih memudahkan untuk mengarahkan suatu organisasi atau instansi dalam menerapkan suatu strategi.
- c. Program merupakan urutan-urutan tindakan yang dilakukan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Program dimaksudkan untuk mengatur segala tindakan- tindakan yang akan dilakukan sehingga strategi yang akan diterapkan dapat terlaksana dengan maksimal.

Menurut Sofjan Assauri dalam (Mudea et al., 2017) ada enam fungsi dari strategi,yaitu:

- a. Mengkomunikasikan suatu maksud (visi) yang ingin dicapai kepada orang lain.
- b. Menghubungkan atau mengaitkan kekuatan atau keunggulan organisasi dengan peluang dari lingkungannya.
- c. Memanfaatkan atau mengeksplorasi keberhasilan dan kesuksesan yang didapat sekarang, sekaligus menyelidiki adanya peluang-peluang baru.
- d. Menghasilkan dan membangkitkan sumber-sumber daya yang lebih banyak dari yang digunakan sekarang.
- e. Mengkoordinasikan dan mengarahkan kegiatan atau aktivitas organisasi ke depan.
- f. Menanggapi serta bereaksi atas keadaan yang baru dihadapi sepanjang waktu.

Strategi adalah penciptaan posisi yang unik dan bernilai,yang melibatkan serangkaian aktifitas berbeda. (Porter, 1980) Strategi dapat bermakna sebuah rencana, taktik, bahkan suatu cara untuk mencapai apa yang diinginkan seseorang maupun suatu organisasi, strategi merupakan faktor penting dalam mencapai tujuan organisasi, Keberhasilan suatu organisasi tergantung pada kemampuan pemimpinnya dalam mengembangkan strategi yang akan digunakan. Strategi organisasi benar-benar tergantung pada tujuan, situasi,dan lingkungan organisasi.

Strategi mencakup pemilihan dan pengelolaan sumber daya, penentuan arah serta cara untuk menghadapi tantangan dan memanfaatkan peluang. Intinya, strategi berfungsi sebagai panduan untuk pengambilan keputusan dan tindakan yang terarah.

Dari beberapa pendapat ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen strategi adalah proses penyelenggaraan berbagai kegiatan baik individual maupun bersama organisasi melalui proses perencanaan, mengorganisasikan, mengarahkan, dan mengawasi agar tujuan dapat tercapai dengan efektif dan efisien, manajemen strategi dilakukan dikarenakan keadaan lapangan yang dinamis, sehingga mengharuskan pembuat kebijakan untuk terus beradaptasi dengan keadaan.

Metode

Tipe Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Jenis penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menggambarkan objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan faktanya, serta menjelaskan tentang variabel yang diteliti, dalam hal ini adalah “Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pembuatan Akta Kematian di Kota Pekanbaru”. Tujuan dari penelitian kualitatif yaitu untuk memahami suatu fenomena menurut perspektif tertentu. Dalam penelitian ini, informasi yang didapatkan dianalisis dengan kualitatif. Informasi bisa berupa transkrip hasil dari dokumen, catatan lapangan, wawancara hingga informasi berupa barang atau visual seperti video, foto, dokumen, hingga bahan dari internet tentang kegiatan manusia sebagai makhluk hidup.

Hasil Dan Pembahasan

Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru, diketahui bahwa proses pelayanan akta kematian berjalan cukup baik dengan dukungan sistem online, inovasi jemput bola, serta komitmen pegawai terhadap penerapan SOP. Namun, masih terdapat beberapa hambatan seperti keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang belum optimal, serta kesenjangan persepsi antara masyarakat dan petugas pelayanan. Penelitian ini berupaya menjelaskan strategi Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam pembuatan akta kematian dengan menggunakan teori Street-Level Bureaucracy (Lipsky, 1980). Teori ini menekankan peran pegawai lapangan (*street-level bureaucrats*) yang berhadapan langsung dengan masyarakat, di mana mereka memiliki *diskresi* (kewenangan mengambil keputusan praktis) ketika berhadapan dengan situasi yang tidak dapat sepenuhnya dijawab oleh aturan formal.

Analisis Berdasarkan Indikator Teori Lipsky

1. Diskresi Pegawai

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai Disdukcapil menerapkan diskresi dalam bentuk fleksibilitas penerapan aturan dan pemberian solusi alternatif bagi masyarakat yang mengalami kendala dokumen. Misalnya, penggunaan SPTJM (Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak) menjadi instrumen penting agar pelayanan tidak terhambat ketika dokumen tidak lengkap.

Analisis teoritisnya:

- Diskresi ini sejalan dengan konsep Lipsky bahwa pegawai lapangan harus mengambil keputusan cepat untuk menjaga kelancaran pelayanan publik.
- Namun, jika diskresi tidak diimbangi dengan pengawasan dan sosialisasi yang jelas, hal ini dapat menyebabkan ketidakkonsistenan dan persepsi “perbedaan perlakuan” antar pemohon.
- Oleh karena itu, diperlukan mekanisme akuntabilitas internal agar setiap kebijakan fleksibel tetap memiliki dasar yang dapat dipertanggungjawabkan secara administratif.

Analisis:

Diskresi pegawai Disdukcapil Pekanbaru berfungsi sebagai jembatan antara aturan formal dan kondisi lapangan yang dinamis. Hal ini meningkatkan efektivitas pelayanan, namun tetap memerlukan pengawasan agar tidak menimbulkan ketimpangan kebijakan.

2. Beban Kerja dan Keterbatasan Sumber Daya

Temuan lapangan memperlihatkan bahwa jumlah pegawai masih terbatas dibandingkan dengan volume permohonan akta kematian. Meskipun telah ada inovasi seperti pelayanan jemput bola dan digitalisasi, beban kerja yang tinggi tetap menjadi faktor penghambat efektivitas pelayanan.

- Secara konseptual, Lipsky menjelaskan bahwa pegawai lapangan sering kali bekerja di bawah tekanan sumber daya terbatas, sehingga mereka menggunakan *strategi adaptif* untuk bertahan, seperti penyederhanaan prosedur atau penundaan.
- Kondisi ini tampak pada pegawai Disdukcapil yang berusaha menyeimbangkan antara tuntutan SOP dan kebutuhan masyarakat melalui inovasi pelayanan daring.

Analisis:

Keterbatasan sumber daya manusia dan sarana menuntut pegawai untuk berinovasi agar tetap memenuhi target pelayanan. Namun, beban kerja berlebih berpotensi menurunkan kualitas interaksi dengan masyarakat dan menyebabkan munculnya

perilaku birokrasi defensif (lebih fokus pada penyelesaian administrasi daripada pelayanan humanis).

3. Interaksi dengan Masyarakat

Komunikasi menjadi aspek kunci dalam kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai Disdukcapil telah berupaya menjelaskan prosedur secara sederhana dan berjenjang, namun sebagian masyarakat masih kesulitan memahami istilah teknis.

- Menurut teori komunikasi pelayanan publik, komunikasi efektif bersifat dua arah dan empatik, bukan sekadar penyampaian informasi satu arah.
- Hambatan komunikasi yang ditemukan (misalnya nada bicara tinggi, kurangnya senyum/sapa) menunjukkan masih lemahnya *soft skill* sebagian pegawai, meskipun sudah ada pelatihan dari Kementerian Dalam Negeri.
- Sikap persuasif dan empatik merupakan bagian dari implementasi *street-level bureaucracy*, di mana pegawai harus mampu menjaga keseimbangan antara otoritas formal dan kedekatan sosial.

Analisis:

Interaksi yang baik antara pegawai dan masyarakat dapat meningkatkan kepercayaan publik serta menurunkan potensi konflik dalam pelayanan. Namun, perlu ada penguatan komunikasi interpersonal melalui pelatihan rutin agar pelayanan tidak hanya cepat, tetapi juga beretika dan humanis.

4. Kepatuhan terhadap Aturan dan SOP

Pelaksanaan SOP di Disdukcapil berjalan cukup konsisten. Namun, dalam kondisi tertentu, SOP perlu disesuaikan dengan situasi di lapangan agar tidak menghambat pelayanan. Misalnya, penggunaan SPTJM ketika dokumen tidak lengkap adalah bentuk *fleksibilitas administratif*.

- Dalam perspektif Lipsky, kondisi ini menggambarkan ketegangan antara kepatuhan formal dan adaptasi lapangan.
- Pegawai Disdukcapil menunjukkan pemahaman terhadap pentingnya SOP sebagai pedoman, tetapi juga sadar bahwa realitas pelayanan menuntut keputusan pragmatis.
- Adanya pengawasan berlapis dan pelaporan harian/mingguan merupakan bentuk akuntabilitas internal, yang menjaga agar diskresi tidak berubah menjadi penyimpangan.

Analisis:

Kepatuhan terhadap SOP diimbangi dengan kemampuan beradaptasi. Hal ini

menunjukkan bahwa birokrasi Disdukcapil Pekanbaru sudah menuju pada model *responsive bureaucracy*—yaitu birokrasi yang taat aturan, tetapi tetap responsif terhadap kebutuhan publik.

5. Strategi Pegawai dalam Mengatasi Hambatan

Strategi utama yang diterapkan adalah:

- Digitalisasi pelayanan (melalui website dan WhatsApp),
- Kerja sama lintas sektor dengan rumah sakit, BPJS, dan Dinas Sosial,
- Inovasi jemput bola ke rumah duka, serta
- Evaluasi kinerja dan pelatihan rutin bagi pegawai.

analisis:

- Strategi ini menunjukkan adanya orientasi perubahan dalam birokrasi menuju efisiensi dan pelayanan adaptif.
- Inovasi digital mempermudah masyarakat, namun keberhasilannya tergantung pada literasi digital warga dan kestabilan sistem jaringan.
- Upaya pelatihan dan evaluasi berkala mencerminkan penerapan *organizational learning*, yaitu proses pembelajaran berkelanjutan dalam instansi publik.

analisis:

Disdukcapil Pekanbaru telah menerapkan strategi inovatif dalam pelayanan publik. Namun, perlu penguatan pada sisi infrastruktur digital dan perluasan kerja sama lintas lembaga agar inovasi berdampak lebih luas.

6. Persepsi Pegawai terhadap Rendahnya Minat Masyarakat

Faktor utama rendahnya minat masyarakat mengurus akta kematian adalah:

1. Kurangnya pemahaman tentang pentingnya dokumen tersebut,
2. Kesibukan dan persepsi bahwa prosedur rumit, serta
3. Minimnya sosialisasi langsung ke masyarakat.
 - Dalam teori Lipsky, ini menunjukkan adanya kesenjangan informasi (information gap) antara birokrat dan warga.
 - Pegawai sudah berupaya meningkatkan kesadaran publik melalui sosialisasi dan kerja sama lintas sektor, tetapi belum semua lapisan masyarakat terjangkau.

Analisis:

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan masih dipengaruhi oleh kurangnya sosialisasi dan literasi administrasi. Diperlukan pendekatan komunikasi berbasis komunitas (melalui RT/RW, kader kelurahan, dan media sosial) agar informasi lebih cepat sampai ke masyarakat akar rumput.

Sintesis Analitik

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam pembuatan akta kematian telah mengarah pada pelayanan publik adaptif, dengan ciri:

- Adanya fleksibilitas kebijakan di lapangan (diskresi),
- Inovasi digital dan jemput bola,
- Peningkatan pelatihan pegawai,
- Dan keterbukaan terhadap evaluasi publik.

Namun, tantangan masih terletak pada:

- Keterbatasan sumber daya manusia dan sarana,
- Ketidakseimbangan antara beban kerja dan volume permohonan,
- Serta perlunya peningkatan kualitas komunikasi antarpetugas dan masyarakat.

Dengan demikian, teori *Street-Level Bureaucracy* berhasil menjelaskan bahwa pegawai Disdukcapil berperan sebagai pengambil keputusan praktis dalam menghadapi kompleksitas pelayanan masyarakat, dan strategi mereka telah berupaya menyeimbangkan antara aturan, fleksibilitas, dan keadilan administratif.

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan peneliti mengambil kesimpulan dari penelitian ini mengenai “Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Pekanbaru dalam Pembuatan Akta Kematian” diperoleh kesimpulan bahwa:

1. Pengurusan pembuatan akta kematian oleh masyarakat, merupakan salah satu bentuk kepatuhan terhadap administrasi.
2. Strategi Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kota Pekanbaru dalam pembuatan akta kematian adalah dengan meningkatkan pelayanan pada pembuatan akte secara online dan di kembangkan melalui kecanggihan teknologi melalui online dan dapat dicetak sendiri oleh pemohon. Serta kolaborasi dengan beberapa instansi dalam pencatatan akta kematian memudahkan pencatatan akta kematian.
3. Hambatan pelaksanaan strategi DISDUK dalam pembuatan akte kematian adalah Selama ini belum ada sanksi tegas bagi masyarakat yang tidak membuat akta kematian sehingga masyarakat enggan mengurus akta kematian. Oleh karena itu masyarakat yang sudah meninggal masih tercatat aktif sebagai warga negara.
4. Sistem jaringan online yang sering kali down menyebabkan menghambat proses pembuatan akta kematian dan juga menurunkan kepercayaan masyarakat pada pelayanan digital yang disediakan oleh pemerintah.

5. Kerjasama dengan instansi lain dalam pencatatan akta kematian serta keterbatasan pegawai menyebabkan masih kurang nya penerbitan akta kematian di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru

Daftar Pustaka

- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2013). *Administrasi, organisasi dan manajemen suatu ilmu, teori, konsep dan aplikasi*.
- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2013). *Manajemen strategis dalam organisasi*.
- Afiyah, S., Irawati, I., Nurdin, M., Zainal, H., & Islah, K. (2024). *Buku ajar reformasi administrasi publik*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Ahmad, J. (2015). *Metode penelitian administrasi publik teori dan aplikasi*.
- 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.
- Assauri, S. (1987). *Manajemen pemasaran: Dasar, konsep, dan strategi*.
- Efendi, M. (2019). Faktor penghambat dan pendukung pembuatan akta kematian. *Jl_MILD (Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi)*, 10(1).
- Faiz, M., & Hastuti, W. P. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi kesadaran masyarakat dalam pencatatan akta kematian kasus administrasi kependudukan di Kecamatan Tambang. *Journal of Administration Studies*, 1(1), 9-20.
- Gatiningsih, G., Djohan, T. S., Syaputra, R., & Mulianingsih, S. (2022). Strategi peningkatan kualitas pelayanan akte kematian berbasis digital di Kota Medan.
- Hamim, S. (2005). *Sistem perencanaan strategis dalam pembangunan*.
- Hermawan, R. *Birokrasi*. Penerbit Adab.
- Hidayat, M. U. P. (2021). Strategi implementasi program pencatatan dan penerbitan akta kematian yang cepat dan responsif di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar.
- Januardi, I. (2019). *Kualitas pelayanan penerbitan akta kematian oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kuantan Singingi* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Lindriati, S. (2017). *Pengaruh sosialisasi dan tingkat pemahaman masyarakat terhadap minat pembuatan akta kematian di Desa Purworejo Kecamatan Negeri Katon Kabupaten Pesawaran*.
- Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*. Russell Sage Foundation.

- Lituhayu, D. (2017). Implementasi program pencatatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(3), 27-39.
- Mustamu, J. (2011). Diskresi dan tanggungjawab administrasi pemerintahan. *Sasi*, 17(2), 1-9.
- Mustanir, A. (2022). *Pelayanan publik*. Penerbit Qiara Media.
- Muslim, M. (2022). Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan). *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 4(1), 31-40.
- Neng Kamarmi, S. M. (2011). Analisis pelayanan publik terhadap masyarakat (Kasus pelayanan kesehatan di Kabupaten Agam). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 2, 84-110.
- Nindi Dwisya, P. (2023). *Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Ogan Komering Ulu Timur untuk meningkatkan partisipasi masyarakat Kecamatan Buay Pemuka Bangsa Raja dalam pembuatan akta kematian* (Doctoral dissertation, Universitas Baturaja).
- Pasolong, H. (2019). *Teori administrasi publik*.
- Pasolong, H. (2020). *Metode penelitian administrasi publik*.
- Prastya, Y. R., & Sunaningsih, S. N. (2020). Analisis penerapan program inovasi pada Disdukcapil Kota Magelang tahun 2020. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*, 8(2), 122-132.
- Purwanto, E. A., & Sulistyastuti, D. R. (2007). *Metode penelitian kuantitatif: Untuk administrasi publik dan masalah-masalah sosial*.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan publik*.
- Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443-2452.
- Saphira, W. A. (2021). *Partisipasi masyarakat dalam pembuatan akta kematian di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Sepriano, S., Hikmat, A., Munizu, M., Nooraini, A., Sundari, S., Afiyah, S., ... & Indarti, C. F. S. (2023). *Transformasi administrasi publik menghadapi era digital*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Setijanigrum, E. (2009). *Inovasi pelayanan publik*.
- Siagian, S. P. (1995). *Manajemen stratejik*.
- Siagian, S. (2023). *Manajemen sumber daya manusia*. Yayasan Drestanta Pelita Indonesia.
- Siti, M. (2023). *Buku strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di era digitalisasi*.

- Stella, M., & Rohman, A. (2019). Strategi pelayanan administrasi E-KTP dalam kajian kepuasan pelayanan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 8(2), 12-19.
- Terry, G. R. (2008). *Prinsip-prinsip manajemen*.