

ABSTRAK

Imam Rofi'i. 2026. Pelayanan Akta Kematian dalam Mewujudkan Tertib Administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

Pembimbing I Dr. Nazifah, S.Ip., MH., Pembimbing II Nella Octaviany, S.H., M.H

Kata Kunci: Akta Kematian, Administrasi Kependudukan, Pelayanan Publik, Disdukcapil Kota Jambi, Implementasi Kebijakan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bentuk pelayanan pengurusan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi, serta mengidentifikasi kendala dan upaya penyelesaian dalam pelaksanaannya. Akta kematian merupakan dokumen kependudukan yang memiliki kedudukan penting sebagai bukti autentik peristiwa hukum, namun dalam praktiknya masih sering diabaikan oleh masyarakat.

Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris dengan pendekatan sosiologi hukum, melalui studi kepustakaan dan penelitian lapangan. Data diperoleh dari wawancara dengan aparatur Disdukcapil dan masyarakat, serta dokumen peraturan perundang-undangan terkait administrasi kependudukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan akta kematian di Kota Jambi masih didominasi oleh sistem tatap muka (80%), sementara pemanfaatan inovasi digital seperti SIPADUKO hanya mencapai 15% dan PAKWO tidak digunakan sebagai kanal resmi. Kendala utama meliputi keterlambatan pelaporan, keterbatasan literasi hukum dan digital, gangguan jaringan SIAK, serta faktor budaya masyarakat yang lebih memprioritaskan prosesi adat dibanding pencatatan administrasi. Disdukcapil telah melakukan berbagai upaya, seperti sosialisasi, bimbingan teknis, publikasi melalui media, dan penguatan sistem pelayanan daring.

Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa implementasi kebijakan pelayanan akta kematian di Kota Jambi telah efektif dalam meningkatkan kesadaran masyarakat dan akurasi data kependudukan, namun belum optimal dalam mendorong transformasi digital pelayanan publik. Keberhasilan kebijakan sangat bergantung pada regulasi yang jelas, peran aparatur sebagai agen sosialisasi, kesiapan masyarakat menerima inovasi, dukungan budaya administratif, serta stabilitas jaringan SIAK.

ABSTRACT

Imam Rofi'i. 2026. Death Certificate Services in Realizing Orderly Administration at the Department of Population and Civil Registration of Jambi City.

Supervisor I Dr. Nazifah, S.Ip., MH., Supervisor II Nella Octaviany, S.H., M.H

Kata Kunci: Death Certificate, Population Administration, Public Service, Disdukcapil Jambi City, Policy Implementation.

This study examines the implementation of death certificate services at the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Jambi City, focusing on service mechanisms, obstacles, and solutions in achieving orderly administration. Death certificates are vital legal documents that serve as authentic proof of a legal event, yet they are often neglected by the community.

Using an empirical juridical method with a socio-legal approach, the research combines literature review and fieldwork through interviews with officials and residents, supported by relevant legal documents. The findings reveal that death certificate services in Jambi City remain dominated by face-to-face interactions (80%), while digital innovations such as SIPADUKO are utilized by only 15% of users, and PAKWO is not employed as an official channel. Key challenges include delayed reporting, limited legal and digital literacy, unstable SIAK/internet networks, and cultural practices that prioritize traditional or religious ceremonies over administrative registration.

Despite these obstacles, Disdukcapil has undertaken efforts such as continuous socialization, technical guidance, media outreach, and strengthening online service systems. The study concludes that the policy implementation has been effective in raising public awareness and improving the accuracy of population data, but digital transformation remains suboptimal. Success depends on clear regulations, the role of officials as socialization agents, community readiness to embrace innovation, supportive administrative culture, and stable SIAK infrastructure.