

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi kebijakan pelayanan akta kematian dalam mewujudkan tertib administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan akta kematian masih didominasi oleh sistem tatap muka dengan persentase sekitar 80%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat lebih nyaman dengan pola konvensional yang memberikan kepastian langsung melalui interaksi dengan aparatur, sekaligus mencerminkan keterbatasan literasi digital dan faktor budaya administratif. Meskipun demikian, kebijakan pelayanan akta kematian terbukti efektif dalam meningkatkan kesadaran masyarakat untuk segera melaporkan peristiwa kematian, karena dokumen ini dianggap penting untuk berbagai keperluan administratif seperti BPJS, TASPEN, warisan, maupun penyelesaian utang piutang almarhum.

Namun, pelaksanaan kebijakan masih menghadapi sejumlah kendala, antara lain keterlambatan pelaporan, rendahnya literasi hukum dan administrasi, gangguan jaringan SIAK/internet, serta faktor budaya yang lebih memprioritaskan prosesi adat atau keagamaan dibanding pencatatan administrasi. Inovasi digital melalui SIPADUKO belum optimal, karena hanya digunakan oleh sekitar 15% masyarakat dengan total 122 kasus dalam

tiga tahun terakhir. Rendahnya pemanfaatan ini disebabkan oleh keterbatasan literasi digital, gangguan jaringan, dan minimnya sosialisasi dari aparat. Sementara itu, PAKWO tidak difungsikan sebagai kanal resmi, melainkan hanya sebagai sarana komunikasi awal atau pendamping informasi.

Secara keseluruhan, implementasi kebijakan pelayanan akta kematian di Kota Jambi telah berjalan efektif dalam meningkatkan kesadaran masyarakat dan akurasi database kependudukan, tetapi belum sepenuhnya optimal dalam mendorong transformasi digital pelayanan publik. Arah kebijakan menunjukkan adanya transisi menuju digitalisasi melalui SIPADUKO dan PAKWO, yang sejalan dengan reformasi birokrasi dan modernisasi administrasi kependudukan. Dengan penguatan sosialisasi, peningkatan literasi digital, serta dukungan infrastruktur jaringan, inovasi pelayanan daring berpotensi menjadi layanan unggulan yang mampu mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara menyeluruh, sekaligus menjadi model inovasi pelayanan publik yang dapat ditiru oleh daerah lain di Indonesia.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian mengenai implementasi kebijakan pelayanan akta kematian di Kota Jambi, saran yang dapat diberikan adalah agar pemerintah daerah melalui Disdukcapil lebih gencar melakukan sosialisasi berkelanjutan mengenai pentingnya akta kematian, baik melalui media cetak, elektronik, maupun forum tatap muka, sehingga masyarakat

semakin memahami fungsi dokumen tersebut. Selain itu, perlu penguatan infrastruktur jaringan SIAK dan internet agar pelayanan daring seperti SIPADUKO dapat berjalan stabil dan optimal. Prosedur teknis pengurusan akta kematian juga sebaiknya disederhanakan dengan penyediaan panduan praktis yang mudah dipahami, serta pelatihan berkelanjutan bagi aparatur untuk meningkatkan profesionalisme dan peran mereka sebagai agen sosialisasi di tingkat kecamatan dan kelurahan.

Bagi masyarakat, penting untuk meningkatkan kesadaran hukum dan administrasi dengan segera melaporkan peristiwa kematian sesuai prosedur, serta memanfaatkan layanan daring seperti SIPADUKO dan PAKWO agar proses pengurusan lebih cepat dan efisien. Pencatatan kematian perlu dipandang sebagai bagian dari tertib administrasi keluarga, bukan hanya kebutuhan ketika menghadapi masalah hukum.

Sementara itu, bagi akademisi dan peneliti selanjutnya, penelitian lebih lanjut mengenai efektivitas inovasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan sangat diperlukan, khususnya terkait tingkat kepuasan masyarakat dan dampaknya terhadap tertib administrasi. Kajian mengenai hubungan budaya lokal dengan kepatuhan masyarakat terhadap pencatatan sipil juga penting untuk merumuskan strategi sosialisasi yang lebih kontekstual. Dengan dukungan data empiris, rekomendasi kebijakan dapat disusun untuk memperkuat transformasi digital pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan.