**ABSTRAK**

Pertumbuhan penduduk tidak diimbangi tingginya pelayanan, ini terbukti masih adanya keluhan terhadap Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Sipil Kota Pekanbaru dalam pembuatan akta kematian. Pada penelitian kali ini, peneliti ingin mengetahui bagaimana pelayanan administrasi akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Sehingga penulis mengangkat judul **“Pelayanan Akta Kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Pekanbaru Provinsi Riau”**. Rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian penulis adalah bagaimana pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam pembuatan akta kematian dan hambatan serta upaya dalam meningkatkan pelayanan pembuatan akta kematian.

Pelaksanaan pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama dari semua instansi pemerintah. Setiap instansi harus kompeten dan unggul dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. keberhasilan setiap instansi dalam melaksanakan pelayanan publik dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat yang telah tertera dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004 serta Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik. Berdasarkan dari latar belakang tersebut maka Penelitian ini fokus pada permasalahan dalam pelayanan pembuatan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Terdapat beberapa masalah dalam pelayanan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yakni berupa kurangnya Sumber Daya Manusia, kurangnya sarana dan prasarana, belum optimalnya standar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat serta kurangnya kepedulian masyarakat dalam pembuatan akta kematian.

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data eksploratif dengan pendekatan induktif. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru masih belum maksimal, masalah yang terjadi terhadap pelayanan akta Kematian pada Dinas ini menjadi penghambat dalam efektivitas dan efisiensi pelaksanaan kegiatan. Dalam hal ini peneliti merekomendasikan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk menambah SDM sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, melengkapi sarana dan prasarana, serta memberikan sosialisasi kepada masyarakat akan pentingnya pembuatan dokumen administrasi.

***Kata Kunci : Pelayanan, Akta Kematian***

***ABSTRACT***

*Population growth does not offset the high service, it was proven that the existence of a complaint against the Department of Population and Civil Registration Civil Pekanbaru in the manufacture of the death certificate. In the present study, the researchers wanted to know how the death certificate of administrative services in the Department of Population and Civil Registration Pekanbaru. So I lifted the title* ***"Death Certificate Services in the Department of Population and Civil Registration in Pekanbaru City Riau Province"****. Formulation of the problem is the focus of the study authors is how the ministry of Population and Civil Registration Pekanbaru City in making the death certificate and barriers as well as efforts to improve the service of making death certificate.*

*Implementation of public services is one of the main tasks of all government agencies. Each agency must be competent and excel in providing services to the public. the success of any institution in carrying out public services can be seen from the level of satisfaction of the people who have been listed in the Decree of the Minister of State for Administrative Reform No. 25 of 2004 and Decree of the Minister of State for Administrative Reform No. 63 of 2003 on the General Guidelines for Public Service. Based on this background, this study focused on the problems in the service of death deed in the Department of Population and Civil Registration Pekanbaru. There are some problems in the service of death certificate diDinas Population and Civil Registration Pekanbaru City in the form of a lack of human resources, lack of infrastructure, not optimal standard of service provided to the community as well as the lack of public kepdulian in the manufacture of the death certificate.*

*This study used an exploratory data collection with an inductive approach. Collecting data using observation, interviews, and documentation. Based on the research results of the services provided by the Department of Population and Civil Registration Pekanbaru City still not up, a problem that occurs on Death certificate services in this Department as a barrier to the effectiveness and efficiency of the implementation of activities. In this case the researchers recommended that the Department of Population and Civil Registration Pekanbaru City to add more manpower so as to provide the best service to the people, facilities and infrastructure, as well as providing public education on the importance of making administrative documents.*

***Keyword : Service,******Death Certificate***