# STRATEGI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM CAPAIAN PENERBITAN AKTA KEMATIAN DIKOTA BANDAR LAMPUNG PROVINSI LAMPUNG

M.Zahran Djody
NPP. 32.0294
*Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*
Email: mzahrandjody18@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Prof.Dr. Dahyar Daraba, M.Si
Email: dahyar@ipdn.ac.id

## *ABSTRACT*

***Problem Statement (Kesenjangan Penelitian/Research Gap):*** *The background of this research is based on the relatively low coverage of death certificate issuance compared to national targets, which affects the accuracy of population data and regional development planning.* ***Purpose****: This study aims to analyze the strategy of the Department of Population and Civil Registration in improving the achievement of death certificate issuance in Bandar Lampung City.* ***Method:*** *This study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques including interviews, observations, and documentation. Informants consist of officials from the Department of Population and Civil Registration, local administrative officers, and community members who have processed death certificates. Data analysis refers to strategic management theory, including environmental analysis, strategy formulation, implementation, evaluation, and control.* ***Result:*** *The results show that the strategies implemented include simplifying service procedures, improving human resource capacity, utilizing information technology, and strengthening inter-agency collaboration. Supporting factors include technological utilization, government support, and cross-sector cooperation, while inhibiting factors include low public awareness, limited facilities, and suboptimal coordination. Efforts to address these challenges include increasing public outreach, mobile service programs, and strengthening data integration.* ***Conclusion:*** *The strategies implemented include simplifying service procedures, improving human resource capacity, utilizing information technology, and strengthening inter-agency collaboration. Efforts to address these challenges include increasing public outreach, mobile service programs, and strengthening data integration.*
***Keywords:*** *strategy, population administration, death certificate, public service*

## ABSTRAK

**Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap):** Latar belakang penelitian ini didasarkan pada masih rendahnya cakupan penerbitan akta kematian dibandingkan dengan target nasional, yang berdampak pada ketidakakuratan data kependudukan dan perencanaan pembangunan daerah. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan capaian penerbitan akta kematian di Kota Bandar Lampung. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari aparatur Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil, aparat kelurahan, serta masyarakat yang pernah mengurus akta kematian. Analisis data dilakukan dengan mengacu pada teori manajemen strategi yang meliputi analisis lingkungan, perumusan strategi, implementasi, serta evaluasi dan pengendalian. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan meliputi penyederhanaan prosedur pelayanan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, serta penguatan kerja sama antarinstansi. Faktor pendukung meliputi pemanfaatan teknologi, dukungan pemerintah, dan kolaborasi lintas sektor, sedangkan faktor penghambat meliputi rendahnya kesadaran masyarakat, keterbatasan sarana prasarana, dan kurang optimalnya koordinasi. Upaya yang dilakukan antara lain peningkatan sosialisasi, pelayanan jemput bola, dan integrasi data. **Kesimpulan:** Strategi yang diterapkan meliputi penyederhanaan prosedur pelayanan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, serta penguatan kerja sama antarinstansi. Upaya yang dilakukan antara lain peningkatan sosialisasi, pelayanan jemput bola, dan integrasi data.
**Kata kunci:** strategi, administrasi kependudukan, akta kematian, pelayanan publik

# I. PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Provinsi Lampung terletak di bagian selatan Pulau Sumatra dan berperan sebagai pintu gerbang utama yang menghubungkan Pulau Jawa dengan Sumatra. Kota Bandar Lampung sebagai Ibu Kota Provinsi memiliki peran sebagai pusat pemerintahan, perekonomian, serta pelayanan publik. Jumlah penduduk Kota Bandar Lampung pada tahun 2024 mencapai 1,07 juta jiwa dengan kepadatan 5.426 jiwa/km² sehingga termasuk salah satu daerah paling padat di Indonesia. Peningkatan jumlah penduduk dipengaruhi oleh arus urbanisasi sekitar 1.000 jiwa per semester karena perpindahan penduduk untuk memperoleh pekerjaan, fasilitas kesehatan, dan pendidikan yang lebih baik (LKIP Kota Bandar Lampung, 2024). Kondisi ini menunjukkan pentingnya ketersediaan data kependudukan yang akurat serta pelayanan administrasi kependudukan yang cepat dan tepat.

Data kependudukan yang tercatat melalui administrasi kependudukan menjadi fondasi penting dalam perencanaan pembangunan, penyediaan infrastruktur, pelayanan publik, dan tata ruang. Hal ini sejalan dengan Pasal 58 ayat (1) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang menegaskan bahwa data kependudukan digunakan sebagai dasar perumusan kebijakan pembangunan. Data pertumbuhan penduduk diperlukan untuk perencanaan sektor kesehatan, pendidikan, perumahan, infrastruktur, dan transportasi umum. Pertumbuhan penduduk Kota Bandar Lampung cenderung meningkat dari tahun ke tahun sehingga menuntut tersedianya sistem administrasi kependudukan yang cepat, akurat, dan terintegrasi.

Pada tahun 2024, capaian akta kelahiran mencapai 99,8%, sedangkan capaian akta kematian hanya 81%, dengan tingkat migrasi masuk sebesar 4.000 jiwa pada semester II tahun 2024 (LKIP DUKCAPIL Kota Bandar Lampung, 2024). Rendahnya capaian akta kematian menjadi persoalan penting karena tanpa pencatatan kematian yang baik, data jumlah penduduk menjadi tidak akurat dan dapat memengaruhi perencanaan anggaran, kebutuhan layanan kesehatan, serta program pemerintah. Tingginya migrasi masuk juga memperbesar kebutuhan akan data kependudukan yang valid karena kematian yang tidak dilaporkan dapat menyebabkan overestimate jumlah penduduk.

Administrasi kependudukan mencakup pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi kependudukan yang berkaitan langsung dengan peristiwa penting seperti kelahiran, perkawinan, perceraian, dan kematian. Pencatatan peristiwa penting tersebut diperlukan agar masyarakat memperoleh kepastian hukum dan tercipta ketertiban administrasi (Irfan, 2021). Menurut Lubis (2022), kualitas pelayanan dokumen kependudukan sangat dipengaruhi oleh implementasi kebijakan,

kemudahan prosedur, serta kemampuan pemerintah daerah dalam menghadirkan pelayanan yang efektif dan mudah diakses masyarakat. Oleh karena itu, penyelenggaraan administrasi kependudukan tidak hanya berfungsi sebagai pelayanan publik, tetapi juga sebagai instrumen penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Akta kematian merupakan dokumen kependudukan yang memiliki fungsi penting terhadap pembangunan daerah sekaligus menjadi basis data kependudukan. Dalam konteks pembangunan, akta kematian berkontribusi terhadap tersedianya data demografi yang akurat sebagai dasar perencanaan pembangunan nasional maupun daerah. Selain itu, pencatatan kematian merupakan bukti hukum atas meninggalnya seseorang yang berkaitan dengan hak ahli waris, pengurusan kepemilikan harta, santunan, dan berbagai urusan administrasi lainnya (Simanjuntak & Nur R., 2023). Apabila kematian tidak dicatat, dapat menimbulkan permasalahan hukum dan administrasi bagi keluarga yang ditinggalkan.

Hutasoit (2023) menegaskan bahwa pencatatan kematian sangat diperlukan agar kondisi nyata penduduk dapat tergambarkan secara valid. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital dan terintegrasi mampu meningkatkan kemudahan masyarakat dalam mengurus dokumen kematian, sehingga pelaporan kematian dapat dilakukan lebih cepat dan efektif. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan akta kematian perlu didukung oleh pemanfaatan teknologi, sosialisasi yang berkelanjutan, serta kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat.

Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung menunjukkan bahwa rata-rata capaian pencatatan akta kematian tahun 2021–2025 hanya mencapai 74,1%, masih berada di bawah target nasional. Sementara itu, Kementerian Dalam Negeri menetapkan target cakupan pencatatan akta kematian minimal 90% pada tahun 2024 sebagai bagian dari upaya memperkuat basis data kependudukan nasional dan mendukung SDGs indikator 16.9 tentang identitas hukum bagi semua (Kemendagri, 2024). Selain itu, Peraturan Presiden Nomor 62 Tahun 2019 menargetkan cakupan kepemilikan akta kematian mencapai 98% pada tahun 2024. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa capaian pencatatan akta kematian di Kota Bandar Lampung masih perlu ditingkatkan melalui strategi yang lebih efektif dan kolaboratif.

Disdukcapil sebagai ujung tombak pelayanan administrasi kependudukan perlu mengembangkan strategi yang mampu meningkatkan kesadaran masyarakat, memperluas akses pelayanan, serta memperkuat koordinasi dengan berbagai pihak terkait. Meskipun berbagai penelitian telah membahas permasalahan masyarakat dalam memperoleh akta kematian, kajian mengenai strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan capaian penerbitan akta kematian di Kota Bandar Lampung masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis strategi Disdukcapil dalam meningkatkan capaian penerbitan akta kematian serta mendukung terwujudnya tertib administrasi kependudukan dan data kependudukan yang akurat.

## 1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Penulis berfokus pada permasalahan masih rendahnya capaian penerbitan akta kematian di Kota Bandar Lampung yang hanya mencapai 81%, jauh lebih rendah dibandingkan capaian akta kelahiran yang telah mencapai 99,8%. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelaporan dan pencatatan kematian belum berjalan optimal sehingga berpotensi menimbulkan ketidakakuratan data kependudukan yang berdampak pada perencanaan pembangunan daerah, pelayanan publik, dan pengambilan kebijakan pemerintah. Selain itu, rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya akta kematian, kurangnya

pemahaman mengenai prosedur pengurusan, serta tingginya mobilitas penduduk menjadi faktor yang memperburuk rendahnya tingkat kepemilikan akta kematian. Lahti dan Penttilä (2001) menegaskan bahwa validitas pencatatan kematian memiliki pengaruh langsung terhadap kualitas statistik mortalitas yang digunakan sebagai dasar penyusunan kebijakan publik. Oleh karena itu, ketidaklengkapan pelaporan kematian tidak hanya berdampak pada administrasi kependudukan, tetapi juga dapat mengurangi akurasi data yang dibutuhkan dalam perencanaan pembangunan dan evaluasi program pemerintah.

Berdasarkan kajian penelitian terdahulu, sebagian besar penelitian hanya membahas pelaksanaan, efektivitas pelayanan, atau faktor penghambat penerbitan akta kematian dari sisi masyarakat. Misalnya, penelitian Katili (2017) menemukan bahwa penerbitan akta kematian di Kabupaten Gorontalo Utara belum optimal karena rendahnya kesadaran masyarakat untuk memiliki akta kematian. Penelitian lain oleh Dede Rika dkk. menunjukkan bahwa rendahnya kesadaran masyarakat dan kurangnya sosialisasi menjadi faktor utama yang menghambat pencatatan akta kematian. Namun, penelitian-penelitian tersebut masih berfokus pada aspek pelayanan dan kendala administratif, serta belum secara mendalam mengkaji strategi organisasi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan capaian penerbitan akta kematian. Padahal, menurut Lahti dan Penttilä (2001), perbaikan kualitas pencatatan kematian memerlukan mekanisme yang sistematis melalui penguatan tata kelola, validasi data, dan koordinasi antarinstansi. Dengan demikian, terdapat kesenjangan penelitian pada aspek strategi kelembagaan yang diterapkan pemerintah daerah dalam meningkatkan cakupan penerbitan akta kematian. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis strategi Disdukcapil Kota Bandar Lampung melalui aspek analisis lingkungan, perumusan strategi, implementasi, evaluasi, faktor pendukung, serta faktor penghambat dalam upaya meningkatkan capaian penerbitan akta kematian.

## 1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting mengingat capaian penerbitan akta kematian di Kota Bandar Lampung masih lebih rendah dibandingkan capaian dokumen kependudukan lainnya, yaitu sebesar 81%, sementara akta kelahiran telah mencapai 99,8%. Kondisi tersebut berpotensi menyebabkan data kependudukan menjadi tidak akurat karena peristiwa kematian yang tidak tercatat akan mengakibatkan jumlah penduduk terdata lebih tinggi dari kondisi sebenarnya. Di tengah meningkatnya jumlah penduduk dan tingginya mobilitas penduduk di Kota Bandar Lampung, ketersediaan data kematian yang valid menjadi kebutuhan mendesak untuk mendukung perencanaan pembangunan, pengalokasian anggaran, penyediaan layanan kesehatan, serta penyusunan kebijakan publik yang tepat sasaran. Selain itu, akta kematian memiliki fungsi penting sebagai bukti hukum yang berkaitan dengan hak waris, santunan, dan berbagai urusan administrasi lainnya. Apabila permasalahan rendahnya penerbitan akta kematian tidak segera ditangani, maka kualitas basis data kependudukan akan semakin menurun, berpotensi menghambat efektivitas pembangunan daerah, serta mengurangi kemampuan pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan yang akurat dan berbasis data.

## 1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang membahas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya penerbitan akta kematian. Penelitian yang dilakukan oleh Katili (2017) menunjukkan bahwa rendahnya kepemilikan akta kematian dipengaruhi oleh kurangnya kesadaran masyarakat serta minimnya sosialisasi dari pemerintah daerah. Selanjutnya, Ahda Widyastuti

(2022) menemukan bahwa keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan publik, kemudahan prosedur, serta koordinasi antarinstansi yang terlibat dalam pencatatan peristiwa kematian. Temuan ini sejalan dengan penelitian Fadhil dan Ilham (2019) yang menyatakan bahwa optimalisasi program Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) dapat meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya dokumen kependudukan melalui kegiatan sosialisasi dan edukasi yang berkelanjutan. Selain itu, Salama (2020) menegaskan bahwa strategi penertiban administrasi kependudukan memerlukan pendekatan yang adaptif, kolaboratif, dan berorientasi pada kelompok masyarakat yang rentan agar seluruh penduduk dapat memperoleh dokumen kependudukan secara merata.

Penelitian Wijaya (2023) mengenai aksesibilitas pelayanan kepemilikan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam bertujuan mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya kepedulian masyarakat dalam mengurus akta kematian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih tergolong kurang sehingga berdampak pada rendahnya kepemilikan akta kematian. Sementara itu, penelitian Fauzi (2024) tentang strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam penerbitan akta kematian di Kabupaten Gorontalo menemukan bahwa strategi yang diterapkan melalui berbagai program aktif di desa dan kelurahan mampu meningkatkan capaian penerbitan akta kematian secara lebih optimal. Temuan tersebut didukung oleh penelitian Aprilia dan Wijaya (2020) yang menunjukkan bahwa implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) berperan penting dalam meningkatkan efektivitas, kecepatan, dan akurasi pelayanan administrasi kependudukan melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Selanjutnya, penelitian F.E. Pangestu (2025) mengenai optimalisasi penerbitan akta kematian di Kabupaten Pemalang menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan elektronik (e-service) dan digitalisasi administrasi mampu mempercepat proses penerbitan akta kematian, meskipun masih terdapat kendala berupa luasnya cakupan wilayah pelayanan dan rendahnya literasi masyarakat terhadap layanan digital. Pada konteks yang lebih luas, Alipour dan Payandeh (2021) menemukan bahwa masih banyak kesalahan dalam pengisian penyebab kematian pada sertifikat kematian yang dapat memengaruhi kualitas data mortalitas dan pengambilan kebijakan publik. Temuan tersebut diperkuat oleh Al Busaidi dkk. (2023) yang menyatakan bahwa kualitas sertifikat kematian sangat dipengaruhi oleh ketepatan pencatatan penyebab dasar kematian sehingga diperlukan peningkatan kompetensi petugas dan penguatan sistem pencatatan kematian. Berdasarkan berbagai penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan, sosialisasi, aksesibilitas, koordinasi antarinstansi, pemanfaatan teknologi informasi, serta kualitas pencatatan kematian merupakan faktor penting dalam meningkatkan capaian penerbitan akta kematian. Namun demikian, penelitian mengenai strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam capaian penerbitan akta kematian di Kota Bandar Lampung masih perlu dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih spesifik sesuai karakteristik daerah penelitian.

### 1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Fokus kajian yang secara khusus menganalisis strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan capaian penerbitan akta kematian melalui pendekatan manajemen strategi yang mencakup analisis lingkungan, perumusan strategi, implementasi strategi, serta evaluasi dan pengendalian. Berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang umumnya hanya membahas kualitas pelayanan administrasi kependudukan, tingkat kepatuhan masyarakat dalam pelaporan kematian, atau efektivitas penerbitan dokumen kependudukan secara umum, penelitian ini

mengintegrasikan aspek strategis kelembagaan dengan kondisi empiris rendahnya capaian akta kematian di Kota Bandar Lampung yang hanya mencapai 81% dibandingkan capaian akta kelahiran sebesar 99,8%. Selain itu, penelitian ini menghasilkan temuan mengenai pentingnya pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penguatan kerja sama lintas instansi, pelayanan jemput bola, serta integrasi data kependudukan sebagai strategi utama dalam meningkatkan penerbitan akta kematian. Dengan demikian, kebaruan penelitian ini terletak pada objek penelitian yang spesifik (penerbitan akta kematian), penggunaan perspektif manajemen strategi dalam administrasi kependudukan, serta identifikasi model strategi terpadu yang dapat dijadikan acuan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan akurasi data kematian dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

### 1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan capaian penerbitan akta kematian di Kota Bandar Lampung Provinsi Lampung, sehingga dapat mendukung tertib administrasi kependudukan serta meningkatkan akurasi data kependudukan daerah.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode ini dipilih karena penelitian bertujuan memahami secara mendalam strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan capaian penerbitan akta kematian, termasuk faktor pendukung, faktor penghambat, serta upaya yang dilakukan dalam mengatasi berbagai kendala. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai proses perumusan dan pelaksanaan strategi yang tidak dapat diukur hanya dengan data statistik. Menurut Creswell (2014), penelitian kualitatif digunakan untuk memahami dan mengeksplorasi makna suatu fenomena sosial berdasarkan perspektif individu maupun kelompok yang terlibat di dalamnya. Oleh karena itu, metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi yang terjadi secara sistematis, faktual, dan mendalam berdasarkan fakta lapangan. Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung, sebagai instansi yang memiliki kewenangan dalam pelayanan administrasi kependudukan, khususnya penerbitan akta kematian. Kegiatan penelitian dilaksanakan selama tahun akademik 2025–2026, mulai dari tahap persiapan, pengumpulan data, analisis data, hingga penyusunan laporan penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling karena dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam proses penerbitan akta kematian. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung karena memiliki kewenangan strategis dalam perumusan kebijakan dan pengambilan keputusan terkait pelayanan administrasi kependudukan. Informan lainnya meliputi Sekretaris Dinas, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, staf yang menangani pelayanan akta kematian, aparatur kelurahan, serta masyarakat yang pernah mengurus akta kematian sehingga dapat memberikan informasi dari sisi penyelenggara maupun pengguna layanan. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (2014) yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Untuk menjamin keabsahan data digunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik

dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga data yang diperoleh lebih kredibel serta dapat dipertanggungjawabkan.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Analisis Lingkungan

Analisis lingkungan dilakukan untuk mengetahui kondisi lingkungan internal maupun eksternal yang mempengaruhi capaian penerbitan akta kematian. Berdasarkan teori manajemen strategi oleh Hunger dan Wheleen, analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai potensi serta kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bandar Lampung. Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki beberapa kekuatan internal dalam meningkatkan penerbitan akta kematian. Dari sisi internal, Disdukcapil memiliki kekuatan berupa tersedianya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang membantu proses pelayanan menjadi cepat dan terintegrasi. Namun, terdapat kelemahan internal berupa keterbatasan jumlah sumber daya manusia dibandingkan jumlah penduduk yang dilayani serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi digital secara menyeluruh sehingga berdampak pada optimalisasi SIAK.

Dari sisi eksternal, tantangan utama yang dihadapi adalah faktor geografis dan tingginya mobilitas penduduk. Beberapa kecamatan, seperti Kecamatan Kemiling, memiliki jarak yang cukup jauh dari pusat pelayanan administrasi kependudukan sehingga sebagian masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses layanan Disdukcapil, terutama yang memiliki keterbatasan transportasi dan waktu. Kondisi ini menyebabkan rendahnya partisipasi masyarakat dalam melaporkan peristiwa kematian secara tepat waktu. Selain itu, tingginya mobilitas penduduk di Kota Bandar Lampung sebagai ibu kota provinsi dan pusat kegiatan ekonomi turut mempengaruhi validitas data kependudukan. Mobilitas penduduk menyebabkan sebagian masyarakat belum memahami pentingnya pelaporan perpindahan penduduk maupun pelaporan kematian. Dalam beberapa kasus, keluarga yang bersangkutan berada di luar daerah sehingga pelaporan kematian menjadi terhambat.

Perpindahan penduduk yang tinggi juga berpotensi menyebabkan ketidaksesuaian data administrasi kependudukan. Jika peristiwa kematian tidak tercatat secara administrasi, maka data kependudukan masih menunjukkan bahwa penduduk tersebut aktif sehingga mempengaruhi keakuratan data jumlah penduduk.

**Tabel 1.**
Mobilitas Penduduk Kota Bandar Lampung Tahun 2020–2025

| Tahun | Migrasi Masuk (Jiwa) | Migrasi Keluar (Jiwa) | Migrasi Neto (Jiwa) |
|---|---|---|---|
| 2020 | 13.980 | 9.750 | 4.230 |
| 2021 | 16.200 | 10.950 | 5.250 |
| 2022 | 17.450 | 11.200 | 6.250 |
| 2023 | 18.100 | 11.850 | 6.250 |
| 2024 | 18.900 | 12.300 | 6.600 |
| 2025 | 19.500 | 12.850 | 6.650 |

*Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Bandar Lampung Tahun 2025.*

Berdasarkan Tabel 1. jumlah penduduk yang migrasi masuk selalu lebih tinggi dibandingkan migrasi keluar. Tingginya mobilitas penduduk berdampak langsung terhadap administrasi kependudukan, khususnya pencatatan kematian. Penduduk yang berpindah domisili sering kali tidak segera melaporkan perubahan data kependudukan, termasuk peristiwa kematian anggota keluarga. Kondisi ini menyebabkan keterlambatan bahkan ketidaktercatatannya akta kematian dalam database kependudukan. Berdasarkan kondisi tersebut, analisis lingkungan menjadi salah satu strategi utama

untuk meningkatkan capaian penerbitan akta kematian melalui pemanfaatan potensi yang tersedia serta mengatasi berbagai kendala yang dihadapi.

### 3.2 Perumusan Strategi

Berdasarkan hasil analisis lingkungan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung merumuskan berbagai strategi untuk meningkatkan capaian penerbitan akta kematian. Perumusan strategi dilakukan dengan mempertimbangkan kondisi riil di lapangan serta target nasional yang harus dicapai. Salah satu strategi yang dirumuskan adalah peningkatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya pencatatan kematian. Sosialisasi dilakukan secara langsung melalui penyuluhan kepada masyarakat dan secara tidak langsung melalui media sosial resmi Disdukcapil, website pemerintah daerah, banner, spanduk, brosur pelayanan, serta penyebaran informasi melalui grup WhatsApp kelurahan maupun lingkungan masyarakat.

Ketua RT Lingkungan 002, Bapak Rudi, menyampaikan bahwa tokoh masyarakat secara rutin memberikan penyuluhan kepada masyarakat mengenai pelaporan dokumen kependudukan, memberikan surat pengantar, serta memastikan agar peristiwa kematian segera dilaporkan. Strategi ini bertujuan untuk memberikan edukasi kepada masyarakat agar lebih aktif melaporkan peristiwa kependudukan, khususnya peristiwa kematian. Strategi lainnya adalah kerja sama dengan rumah sakit sebagai bentuk pelayanan publik dan upaya meningkatkan capaian penerbitan akta kematian. Rumah sakit menjadi pihak yang pertama mengetahui dan mencatat terjadinya peristiwa kematian sehingga berperan sebagai sumber informasi awal bagi Disdukcapil. Kerja sama ini diwujudkan melalui perjanjian kerja sama antarinstansi dalam mendukung percepatan pelaporan peristiwa kematian. Rumah sakit membantu memberikan surat keterangan atau surat pengantar kematian yang menjadi dokumen pendukung utama dalam proses penerbitan akta kematian.

**Tabel 2.**
Jumlah Rumah Sakit Berdasarkan Status Kerja Sama dengan Disdukcapil Kota Bandar Lampung

| No | Keterangan | Jumlah | Persentase (%) |
|---|---|---|---|
| 1 | Rumah Sakit yang telah bekerja sama | 10 | 40% |
| 2 | Rumah Sakit yang belum bekerja sama | 15 | 60% |
| | **Total Rumah Sakit** | 25 | 100% |

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.*

Berdasarkan Tabel 2. dari total 25 rumah sakit di Kota Bandar Lampung, sebanyak 10 rumah sakit (40%) telah bekerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mendukung pelayanan penerbitan akta kematian. Sementara itu, sebanyak 15 rumah sakit (60%) belum menjalin kerja sama, yang sebagian besar merupakan rumah sakit swasta. Kondisi ini menunjukkan bahwa kerja sama lintas sektor masih perlu ditingkatkan guna mendukung optimalisasi pelaporan dan penerbitan akta kematian.

Dalam rangka meningkatkan efisiensi pelayanan, Disdukcapil juga merumuskan strategi digitalisasi layanan melalui penggunaan aplikasi atau media komunikasi berbasis daring. Dengan adanya layanan digital, masyarakat dapat mengurus akta kematian dengan lebih mudah tanpa harus datang langsung ke kantor. Perumusan strategi ini juga mencakup penetapan target capaian penerbitan akta kematian yang disesuaikan dengan target nasional. Dengan adanya target yang jelas, instansi dapat mengukur tingkat keberhasilan serta melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja yang telah dicapai.

### 3.3 Pelaksanaan Strategi

Pelaksanaan strategi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilakukan melalui berbagai program dan kegiatan yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Salah satu bentuk implementasi yang dilakukan adalah program pelayanan jemput bola, yaitu pelayanan yang dilakukan secara langsung kepada masyarakat, khususnya di wilayah yang memiliki tingkat pencatatan akta kematian yang rendah. Melalui program jemput bola, Disdukcapil dapat menjangkau masyarakat yang memiliki keterbatasan akses terhadap layanan administrasi kependudukan serta memberikan pelayanan yang lebih cepat dan mudah dijangkau. Namun, pelaksanaannya masih belum berjalan optimal karena keterbatasan jumlah pegawai sehingga pelayanan belum dapat menjangkau seluruh wilayah secara maksimal. Selain itu, masih terdapat masyarakat yang belum memiliki telepon genggam atau belum memahami penggunaan teknologi digital sehingga pelayanan berbasis online belum dapat dimanfaatkan secara merata.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun program jemput bola menjadi strategi yang cukup baik dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, pelaksanaannya masih memerlukan peningkatan sumber daya manusia, pemerataan pelayanan, serta penyesuaian terhadap kondisi sosial masyarakat agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan optimal. Selain program jemput bola, Disdukcapil juga melaksanakan inovasi pelayanan berbasis digital melalui situs layanan Permen Manis. Layanan ini merupakan salah satu strategi untuk mempermudah proses pelaporan dan pengurusan akta kematian. Pemanfaatan layanan berbasis online tersebut memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran, pengunggahan berkas, hingga pemantauan proses secara lebih praktis dan efisien. Selain menghemat waktu dan biaya, layanan ini juga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam melaporkan peristiwa kependudukan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Disdukcapil, penerapan layanan Permen Manis dilakukan sebagai bentuk pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Dengan adanya pelayanan berbasis digital, proses administrasi kependudukan diharapkan dapat berjalan lebih cepat, praktis, serta mengurangi antrean pelayanan langsung di kantor Disdukcapil. Layanan ini juga membantu masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu dan jarak tempuh. Namun, dalam pelaksanaannya layanan Permen Manis masih menghadapi beberapa kendala. Tidak seluruh masyarakat memiliki telepon genggam atau akses internet yang memadai untuk menggunakan layanan online. Selain itu, masih terdapat masyarakat yang belum memahami tata cara penggunaan layanan digital sehingga mengalami kesulitan dalam proses pengajuan dokumen secara mandiri. Kondisi tersebut menyebabkan pemanfaatan layanan Permen Manis belum berjalan optimal di seluruh lapisan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan strategi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung telah cukup membantu dalam meningkatkan pelayanan penerbitan akta kematian melalui program jemput bola, kerja sama dengan rumah sakit, dan layanan digital Permen Manis. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan pegawai, akses teknologi masyarakat yang belum merata, serta rendahnya kesadaran masyarakat dalam melaporkan peristiwa kematian. Oleh karena itu, diperlukan optimalisasi pelayanan dan peningkatan sosialisasi agar strategi yang diterapkan dapat berjalan lebih efektif.

### 3.4 Evaluasi dan Pengendalian

Tahap terakhir dalam manajemen strategi adalah evaluasi dan pengendalian. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan strategi secara berkala untuk mengetahui tingkat keberhasilan serta kendala yang dihadapi. Evaluasi dilakukan dengan membandingkan target capaian dengan realisasi yang telah dicapai. Selain itu, evaluasi juga dilakukan melalui monitoring terhadap proses pelayanan, termasuk kecepatan pelayanan,

jumlah akta yang diterbitkan, serta tingkat kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, proses evaluasi capaian penerbitan akta kematian dilakukan secara berkala melalui rekapitulasi perkembangan pelayanan setiap tahun. Hasil evaluasi tersebut bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi peningkatan atau penurunan capaian pelayanan. Selanjutnya, hasil evaluasi dilaporkan kepada instansi yang lebih tinggi, yaitu Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Pelaksanaan evaluasi juga didukung oleh dokumen perencanaan dan laporan kinerja instansi seperti RENJA dan LKJIP Disdukcapil Kota Bandar Lampung yang memuat target, realisasi, serta capaian pelayanan administrasi kependudukan. Melalui evaluasi tersebut, Disdukcapil dapat mengetahui adanya peningkatan maupun penurunan capaian penerbitan akta kematian. Apabila ditemukan penurunan capaian, maka dilakukan peninjauan kembali terhadap strategi pelayanan yang telah diterapkan serta penyusunan langkah perbaikan guna meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan.

Sebagai bentuk evaluasi dan pengendalian, Disdukcapil melakukan berbagai upaya perbaikan, seperti peningkatan koordinasi dengan instansi terkait, penguatan sosialisasi, serta pengembangan sistem pelayanan berbasis digital. Upaya pengendalian ini bertujuan agar pelaksanaan strategi dapat berjalan sesuai dengan rencana, menyesuaikan perkembangan zaman, memenuhi kebutuhan masyarakat, serta mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

### 3.5 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan capaian penerbitan akta kematian dilakukan melalui penguatan kerja sama lintas instansi, pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan kualitas pelayanan, serta sosialisasi kepada masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan peningkatan penerbitan akta kematian tidak hanya ditentukan oleh aspek administratif, tetapi juga oleh kolaborasi antaraktor dan inovasi pelayanan publik. Sama halnya dengan temuan penelitian Katili (2017) yang menyatakan bahwa rendahnya kepemilikan akta kematian dipengaruhi oleh kurangnya kesadaran masyarakat, penelitian ini juga menemukan bahwa rendahnya pemahaman masyarakat masih menjadi hambatan utama dalam pelaporan peristiwa kematian. Temuan ini juga memperkuat penelitian Simanjuntak dan Nur R. (2023) yang menegaskan pentingnya pencatatan kematian sebagai dasar kepastian hukum dan akurasi data kependudukan. Dengan demikian, peningkatan sosialisasi dan pelayanan yang mudah diakses menjadi strategi yang relevan untuk meningkatkan capaian penerbitan akta kematian.

Di sisi lain, penelitian ini menemukan bahwa faktor pendukung utama berasal dari ketersediaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), dukungan regulasi, serta kerja sama dengan rumah sakit, puskesmas, kecamatan, dan kelurahan, sedangkan faktor penghambat meliputi keterbatasan sumber daya manusia, koordinasi antarinstansi yang belum optimal, dan akses pelayanan yang belum merata. Temuan ini sejalan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa koordinasi lintas sektor dan pemanfaatan teknologi informasi merupakan faktor penting dalam keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan. Namun, berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih menitikberatkan pada aspek kesadaran masyarakat sebagai penyebab utama rendahnya penerbitan akta kematian, penelitian ini menemukan bahwa tantangan kelembagaan seperti keterbatasan SDM dan koordinasi antarinstansi juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap capaian pelayanan. Oleh karena itu, temuan penelitian ini memperluas kajian sebelumnya dengan menunjukkan bahwa peningkatan penerbitan akta kematian memerlukan pendekatan yang lebih komprehensif melalui penguatan kapasitas organisasi, integrasi data, serta inovasi pelayanan berbasis digital.

### 3.6 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan temuan menarik bahwa rendahnya capaian penerbitan akta kematian tidak hanya disebabkan oleh faktor internal organisasi, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi sosial masyarakat yang masih menganggap akta kematian bukan dokumen yang mendesak untuk diurus. Di sisi lain, pemanfaatan teknologi informasi, dukungan pemerintah daerah, serta kerja sama lintas sektor dengan rumah sakit, kelurahan, dan RT/RW menjadi faktor pendukung yang mampu meningkatkan efektivitas pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerbitan akta kematian tidak hanya bergantung pada kinerja Disdukcapil, tetapi juga memerlukan partisipasi aktif masyarakat dan sinergi antarinstansi secara berkelanjutan.

## IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan capaian penerbitan akta kematian telah dilaksanakan melalui analisis lingkungan, perumusan strategi, pelaksanaan strategi, serta evaluasi dan pengendalian dengan berbagai upaya berupa sosialisasi kepada masyarakat, pengembangan layanan digital, pelayanan jemput bola, dan kerja sama dengan instansi terkait. Faktor pendukung strategi tersebut meliputi pemanfaatan teknologi informasi, dukungan pemerintah, dan kolaborasi lintas sektor, sedangkan faktor penghambatnya adalah rendahnya kesadaran masyarakat, keterbatasan sarana dan prasarana, serta belum optimalnya koordinasi antarinstansi. Oleh karena itu, peningkatan sosialisasi, penguatan pelayanan jemput bola, dan integrasi data menjadi upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam meningkatkan capaian penerbitan akta kematian di Kota Bandar Lampung.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan di Kota Bandar Lampung dengan pendekatan kualitatif dan jumlah informan yang terbatas. Selain itu, penelitian hanya berfokus pada strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam penerbitan akta kematian sehingga belum mengkaji secara mendalam faktor-faktor lain yang memengaruhi capaian penerbitan akta kematian.

**Arah Masa Depan Penelitian (*Future Work*)** Penelitian selanjutnya disarankan dilakukan pada daerah lain dengan cakupan yang lebih luas serta menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran (mixed methods). Penelitian berikutnya juga dapat mengkaji efektivitas digitalisasi layanan, tingkat kesadaran masyarakat, dan integrasi data kependudukan dalam meningkatkan capaian penerbitan akta kematian.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung beserta seluruh jajaran yang telah memberikan izin, data, dan dukungan selama pelaksanaan penelitian. Terima kasih juga kepada para informan serta semua pihak yang telah membantu sehingga penelitian mengenai strategi penerbitan akta kematian di Kota Bandar Lampung dapat terlaksana dengan baik.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

Al Busaidi, S., Al Alawi, A. M., Al Masruri, R., Al Balushi, S., & Al-Badi, A. (2023). Quality of death certification based on the documented underlying cause of death: A retrospective study. Journal of Forensic and Legal Medicine, 97, Article 102547. https://doi.org/10.1016/j.jflm.2023.102547

Alipour, J., & Payandeh, A. (2021). Common errors in reporting cause-of-death statement on death certificates: A systematic review and meta-analysis. Journal of Forensic and Legal Medicine, 82, Article 102220. https://doi.org/10.1016/j.jflm.2021.102220

Aprilia, R., & Wijaya, R. (2020). Implementasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. Jurnal Registratie, 2(2). https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/2377

Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung. 2025. Provinsi Lampung dalam Angka 2025. Bandar Lampung: BPS. https://lampung.bps.go.id/id/publication/2025/02/28/44f961867578243b5023c32d/provinsi-lampung-dalam-angka-2025.html

Creswell, J. W. (2014). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.). SAGE Publications.

Fauzi, A. (2024). Strategi dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam penerbitan akta kematian di Kabupaten Gorontalo Provinsi Gorontalo (Skripsi, Institut Pemerintahan Dalam Negeri). Repository IPDN. https://eprints.ipdn.ac.id/19453/

Fadhil, M., & Ilham, M. (2019). Peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengoptimalisasi pelayanan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. Jurnal Registratie, 1(1). https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/827

Hunger, J. D., & Wheelen, T. L. (2003). Essentials of strategic management (Vol. 4). Prentice Hall NJ.

Hutasoit, I. (2023). Pelayanan dokumen paket kematian melalui Program SEDUDO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur. Konstituen, 5(1). https://ejournal.ipdn.ac.id/konstituen/article/view/3743

Irfan, M. (2021). Implementasi kebijakan administrasi kependudukan di Kota Bima: (Studi kasus di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bima). Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 18(2). https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/3608601

Katili, A. Y. (2020). Pelaksanaan penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara. Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik, 4(1). https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/1897125

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. 2024. Target Nasional Pencatatan Peristiwa Kematian 2024. Jakarta: Ditjen Dukcapil.

Lahti, R. A., & Penttilä, A. (2001). The validity of death certificates: Routine validation of death certification and its effects on mortality statistics. Forensic Science International, 115(1–2), 15–32. https://doi.org/10.1016/S0379-0738(00)00300-5

Lubis, B. (2022). Analisis kebijakan pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Bandung. Jurnal Registratie, 4(1). https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/2438

Republik Indonesia. (2019). Peraturan Presiden Nomor 62 Tahun 2019 tentang Strategi Nasional Percepatan Administrasi Kependudukan untuk Pengembangan Statistik Hayati. Jakarta: Sekretariat Negara.

Salama, T. Y. (2020). Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam penertiban administrasi kependudukan di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat: Studi tentang dokumen kependudukan

gelandangan dan pengemis. Jurnal Registratie, 2(2). https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/2373

Simanjuntak, N. M., & Nur, S. H. (2023). Implementasi pelayanan pencatatan akta perkawinan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar. Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik, 10(1). https://doi.org/10.37676/professional.v10i1.3526

Wijaya, K. A. (2023). Aksesibilitas pelayanan kepemilikan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam (Skripsi, Institut Pemerintahan Dalam Negeri). Repository IPDN. https://eprints.ipdn.ac.id/12171/