PELAYANAN PENERTIBAN AKTA KEMATIAN BAGI PENDUDUK KABUPATEN BADUNG PROVINSI BALI

Ni Made Kartika Dewi
NPP. 33.0586
Program Studi Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Email: dewikartika97298@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Imelda, M.Kes., MA
Email: imeldahutasoit@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement: *This study is motivated by the importance of death certificate issuance services as part of population administration, which is closely related to legal certainty, population data updating, and administrative order. In Badung Regency, death certificate services are important to examine because they are not only related to document issuance, but also to accelerating death reporting and supporting the incentive program for orderly death certificate administration.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the death certificate issuance service for residents of Badung Regency, Bali Province, based on service quality dimensions.* ***Method:*** *This research uses a descriptive qualitative approach, with data collected through interviews, observation, documentation, and triangulation. Data analysis was conducted with the assistance of NVivo software and employed the SERVQUAL theory, which consists of the dimensions of tangibility, empathy, responsiveness, reliability, and assurance.* ***Result:*** *The results show that the death certificate issuance service in Badung Regency has generally been implemented well. This can be seen from the availability of service facilities and infrastructure, the use of technology such as SIAK, chatbot, and Akudicari, the friendly and communicative attitude of officers, relatively fast service responses, clear procedures in accordance with standard operating procedures, and legal certainty regarding the issued death certificates. This service also supports the acceleration of death reporting and the updating of population data.* ***Conclusion:*** *Therefore, the death certificate issuance service in Badung Regency reflects a fairly good quality of public service because it is able to provide convenience, clarity, accuracy, and certainty for the community in processing death certificate documents.*

Keywords: *Death Certificate, Population Administration, Public Service, SERVQUAL*

ABSTRAK

Permasalahan: Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pelayanan penerbitan akta kematian sebagai bagian dari administrasi kependudukan yang berkaitan dengan kepastian hukum, pemutakhiran data penduduk, dan tertib administrasi. Di Kabupaten Badung, pelayanan akta kematian menjadi penting untuk dikaji karena tidak hanya berhubungan dengan penerbitan dokumen, tetapi juga dengan percepatan pelaporan peristiwa kematian serta dukungan program penghargaan atas tertib administrasi pengurusan akta kematian. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan penerbitan akta kematian bagi penduduk Kabupaten Badung Provinsi Bali berdasarkan dimensi kualitas pelayanan. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan

triangulasi. Analisis data dilakukan dengan bantuan aplikasi NVivo serta menggunakan teori SERVQUAL yang meliputi dimensi *tangibility*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance*. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan akta kematian di Kabupaten Badung secara umum telah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari tersedianya sarana dan prasarana pelayanan, pemanfaatan teknologi seperti SIAK, *chatbot*, dan Akudicari, sikap petugas yang ramah dan komunikatif, respons pelayanan yang cukup cepat, prosedur pelayanan yang jelas dan sesuai dengan SOP, serta adanya kepastian hukum terhadap dokumen akta kematian yang diterbitkan. Pelayanan ini juga mendukung percepatan pelaporan kematian dan pemutakhiran data kependudukan. **Kesimpulan:** Dengan demikian, pelayanan penerbitan akta kematian di Kabupaten Badung telah mencerminkan kualitas pelayanan publik yang cukup baik karena mampu memberikan kemudahan, kejelasan, ketepatan, dan kepastian bagi masyarakat dalam pengurusan dokumen kematian.

Kata kunci: Akta Kematian, Administrasi Kependudukan, Pelayanan Publik, SERVQUAL

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Administrasi kependudukan merupakan instrumen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena berfungsi sebagai dasar bagi negara dalam memberikan perlindungan hukum, pelayanan publik, serta perencanaan pembangunan yang berbasis data. Data kependudukan yang akurat, mutakhir, dan terintegrasi menjadi prasyarat utama agar kebijakan pemerintah dapat diarahkan secara tepat kepada masyarakat yang berhak menerima layanan. Dalam konteks pencatatan sipil, akta kematian memiliki kedudukan penting karena menjadi bukti autentik atas peristiwa kematian seseorang sekaligus dasar pembaruan status kependudukan. Sistem pencatatan peristiwa vital, termasuk kematian, tidak hanya berperan sebagai dokumen administratif, tetapi juga sebagai sumber data penting bagi perencanaan kesehatan, perlindungan sosial, pemutakhiran daftar pemilih, pengelolaan bantuan, serta penguatan tata kelola pemerintahan berbasis bukti (Kasasa et al., 2021; Revenga Becedas et al., 2022).

Pelayanan penerbitan akta kematian menjadi bagian strategis dari pelayanan administrasi kependudukan karena berkaitan langsung dengan kepastian hukum bagi keluarga yang ditinggalkan. Akta kematian diperlukan untuk berbagai kebutuhan lanjutan, seperti perubahan Kartu Keluarga, penghentian hak atau kewajiban administratif almarhum, pengurusan warisan, klaim asuransi, pensiun, serta penyesuaian data pada berbagai sistem pelayanan publik. Keterlambatan pencatatan kematian dapat menimbulkan persoalan administratif, seperti tidak mutakhirnya data penduduk, potensi kesalahan sasaran bantuan sosial, hingga munculnya nama penduduk yang telah meninggal dalam daftar administrasi tertentu. Penelitian mengenai registrasi kematian menunjukkan bahwa rendahnya kesadaran masyarakat, beban keluarga dalam situasi berduka, persepsi bahwa pencatatan kematian tidak mendesak, serta kerumitan dokumen menjadi hambatan yang sering muncul dalam pelayanan pencatatan kematian (Fall et al., 2021; Agyekum et al., 2024; Verma et al., 2026).

Kualitas pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan sangat ditentukan oleh kemampuan pemerintah daerah dalam menghadirkan layanan yang mudah diakses, cepat, responsif, pasti, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan, kemudahan prosedur, daya tanggap aparatur, serta minimnya hambatan dalam proses pelayanan (Lamsal & Gupta, 2022). Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia, keberhasilan pelayanan tidak hanya bergantung pada ketersediaan aturan, tetapi juga pada kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengimplementasikan kebijakan, mengatasi hambatan teknis, serta memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat (Ismail & Ismail, 2022). Oleh karena itu, pelayanan

penerbitan akta kematian perlu dilihat sebagai bagian dari kualitas pelayanan publik yang mencerminkan kehadiran pemerintah dalam memenuhi hak administratif warga negara.

Perkembangan teknologi informasi turut mendorong transformasi pelayanan administrasi kependudukan dari layanan konvensional menuju layanan digital. Digitalisasi pelayanan publik dinilai mampu mempercepat proses pelayanan, memperluas akses, mengurangi beban administratif, serta meningkatkan transparansi. Namun, efektivitas pelayanan digital sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem, literasi digital masyarakat, kepercayaan pengguna, keamanan data, dan kemampuan aparatur dalam memberikan pendampingan. Penelitian mengenai Sistem Informasi Administrasi Kependudukan menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik dan literasi digital berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan (Ramadhan & Pribadi, 2024). Sejalan dengan itu, kualitas layanan e-government juga berkaitan dengan kemudahan interaksi, pemenuhan layanan, kepedulian terhadap pengguna, keamanan, privasi, serta kepercayaan terhadap sistem pelayanan publik (Pham et al., 2023).

Meskipun digitalisasi memberikan peluang besar bagi peningkatan kualitas pelayanan, penerapannya tetap memerlukan dukungan kelembagaan, kapasitas aparatur, sosialisasi, serta integrasi sistem yang memadai. Kajian tentang penerapan e-government dalam pelayanan publik menunjukkan bahwa keberhasilan layanan digital dipengaruhi oleh dukungan kebijakan, kapasitas sumber daya, serta manfaat nyata yang dirasakan masyarakat (Kusuma et al., 2021). Penelitian lain mengenai pelayanan administrasi kependudukan digital juga menunjukkan bahwa layanan digital dapat diterima masyarakat, tetapi masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan literasi digital, kendala teknis, kepercayaan pengguna, daya tanggap pelayanan, dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan aplikasi layanan (Wargadinata et al., 2025). Hal tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan tidak cukup hanya dengan menyediakan aplikasi, tetapi juga harus disertai pendampingan, sosialisasi, dan pelayanan alternatif bagi masyarakat yang belum sepenuhnya mampu mengakses layanan digital.

Konteks tersebut relevan dengan pelayanan penerbitan akta kematian di Kabupaten Badung Provinsi Bali. Pelayanan ini tidak hanya berkaitan dengan penerbitan dokumen kematian, tetapi juga dengan percepatan pelaporan peristiwa kematian dan tertib administrasi kependudukan. Kabupaten Badung telah memanfaatkan dukungan teknologi seperti SIAK dan Akudicari serta menerapkan kebijakan penghargaan atas tertib administrasi pengurusan akta kematian. Kebijakan ini menunjukkan adanya orientasi pemerintah daerah untuk mendorong masyarakat melaporkan peristiwa kematian secara lebih cepat dan tertib. Dalam skripsi yang dikaji, pelayanan penerbitan akta kematian di Kabupaten Badung secara umum telah berjalan cukup baik, ditunjukkan melalui ketersediaan sarana dan prasarana, pemanfaatan teknologi, sikap petugas yang ramah dan responsif, prosedur yang jelas, serta adanya kepastian hukum terhadap dokumen yang diterbitkan. Namun, pelayanan ini masih menghadapi beberapa persoalan seperti kendala jaringan internet, literasi digital masyarakat yang belum merata, ketidaklengkapan berkas, ketidaksesuaian data, serta kondisi keluarga yang sedang berduka.

Dengan demikian, penelitian mengenai pelayanan penerbitan akta kematian bagi penduduk Kabupaten Badung menjadi penting untuk dilakukan karena menyangkut kualitas pelayanan publik, kepastian hukum, ketertiban data kependudukan, dan efektivitas pemanfaatan teknologi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Kajian ini juga relevan dengan studi-studi terbaru yang menekankan pentingnya inovasi pelayanan, penguatan kapasitas aparatur, peningkatan literasi digital, serta pendekatan pelayanan yang responsif terhadap kondisi masyarakat (Putri, 2022; Nurrahman et al., 2025; Wargadinata et al., 2025). Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis kualitas pelayanan penerbitan akta kematian di Kabupaten Badung dengan menitikberatkan pada dimensi pelayanan yang meliputi tangibility, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance, sehingga pembahasan dapat difokuskan pada inti pelayanan dan tidak melebar pada uraian faktor penghambat, faktor pendorong, maupun upaya secara terpisah.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil

Penelitian mengenai pelayanan administrasi kependudukan telah banyak dilakukan, baik dalam konteks pelayanan dokumen kependudukan secara umum, digitalisasi layanan, maupun inovasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penelitian (Ismail & Ismail, 2022) menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan membutuhkan kebijakan pelayanan yang mampu memberikan kemudahan, kepastian, dan kepuasan kepada masyarakat. Sejalan dengan itu, penelitian (Putri, 2022) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara daring masih menghadapi beberapa kendala, seperti lambatnya respons, gangguan aplikasi, serta keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap layanan digital. Namun demikian, kedua penelitian tersebut masih berfokus pada pelayanan administrasi kependudukan secara umum dan belum secara khusus mengkaji pelayanan penerbitan akta kematian sebagai salah satu layanan pencatatan sipil yang memiliki karakteristik berbeda karena berkaitan dengan peristiwa kematian, kondisi keluarga yang sedang berduka, serta kebutuhan kepastian hukum bagi ahli waris.

Kajian lain mengenai inovasi dan digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan juga menunjukkan perkembangan yang cukup signifikan. Penelitian (Putri, 2023) menemukan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis daring dapat mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen, tetapi masih menghadapi kendala rendahnya sosialisasi dan partisipasi masyarakat. Penelitian (Tukan & Rahmadanita, 2023) menunjukkan bahwa implementasi Identitas Kependudukan Digital dipengaruhi oleh komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, sedangkan penelitian (Nurrahman et al., 2025) menegaskan bahwa digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan infrastruktur jaringan dan kesenjangan digital masyarakat. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa digitalisasi layanan administrasi kependudukan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan aplikasi, tetapi juga oleh kesiapan aparatur, kemudahan akses, sosialisasi, dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan digital. Akan tetapi, penelitian-penelitian tersebut lebih banyak menyoroti layanan identitas kependudukan digital atau layanan administrasi kependudukan daring secara umum, sehingga belum menjelaskan secara spesifik bagaimana kualitas pelayanan penerbitan akta kematian dilaksanakan pada level daerah.

Pada konteks internasional, penelitian mengenai civil registration and vital statistics menunjukkan bahwa pencatatan kelahiran, kematian, dan peristiwa vital lainnya memiliki peran penting dalam perlindungan hak, penyusunan statistik kependudukan, serta perencanaan pembangunan berbasis data. Penelitian (Revenga Becedas et al., 2022) menegaskan bahwa sistem pencatatan sipil yang kuat berkontribusi terhadap perlindungan hak individu dan peningkatan kualitas data pembangunan. Sementara itu, penelitian (Pandey et al., 2024) menemukan bahwa pencatatan kematian masih menghadapi hambatan berupa persepsi masyarakat yang menganggap pencatatan kematian tidak terlalu diperlukan, keterbatasan akses, serta perlunya layanan yang lebih mudah melalui tim bergerak dan sistem daring. Temuan ini relevan dengan pelayanan akta kematian di daerah, tetapi penelitian tersebut lebih menitikberatkan pada aspek kelengkapan registrasi kematian dalam kerangka civil registration and vital statistics, bukan pada kualitas pelayanan penerbitan dokumen akta kematian berdasarkan dimensi pelayanan publik.

Penelitian mengenai kualitas layanan e-government juga memberikan kontribusi penting dalam memahami hubungan antara layanan digital dan kepuasan masyarakat. Penelitian (Pham et al., 2023) menunjukkan bahwa kualitas layanan e-government dipengaruhi oleh kemudahan interaksi, pemenuhan layanan, perhatian kepada pengguna, keamanan, privasi, dan kepercayaan. Penelitian (Ramadhan & Pribadi, 2024) juga menunjukkan bahwa literasi digital dan kualitas layanan elektronik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Selain itu, penelitian (Wargadinata et al., 2025) mengenai penerimaan aplikasi Salaman di Kota Bandung menunjukkan bahwa meskipun aplikasi pelayanan administrasi kependudukan memiliki fitur yang cukup lengkap, penerimaan masyarakat tetap dipengaruhi oleh kesenjangan digital, kemudahan penggunaan, dan persepsi manfaat. Namun demikian, kajian-kajian tersebut belum secara khusus menghubungkan kualitas pelayanan digital dengan pelayanan penerbitan akta kematian yang tidak hanya menuntut kecepatan layanan, tetapi juga empati, kejelasan prosedur, kepastian hukum, dan pendampingan kepada masyarakat.

Berdasarkan berbagai penelitian tersebut, dapat dilihat bahwa kajian mengenai pelayanan administrasi kependudukan masih cenderung berfokus pada pelayanan dokumen kependudukan secara umum, inovasi digital, Identitas Kependudukan Digital, serta penerapan e-government. Sementara itu, penelitian mengenai pencatatan kematian lebih banyak membahas kelengkapan registrasi dan hambatan pencatatan dalam konteks civil registration and vital statistics. Dengan demikian, masih terdapat kesenjangan penelitian dalam kajian yang secara spesifik menganalisis pelayanan penerbitan akta kematian sebagai layanan pencatatan sipil yang memiliki karakteristik khas, terutama karena berhubungan dengan kepastian hukum peristiwa kematian, pemutakhiran data kependudukan, kebutuhan administratif keluarga, serta kondisi sosial-psikologis masyarakat yang sedang berduka.

Kesenjangan penelitian dalam penelitian ini terletak pada masih terbatasnya kajian yang secara khusus membahas kualitas pelayanan penerbitan akta kematian pada tingkat kabupaten dengan menggunakan dimensi SERVQUAL yang meliputi tangibility, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance. Penelitian ini menjadi penting karena pelayanan penerbitan akta kematian di Kabupaten Badung tidak hanya berkaitan dengan penerbitan dokumen, tetapi juga dengan percepatan pelaporan kematian, pemanfaatan teknologi seperti SIAK dan Akudicari, serta dukungan kebijakan penghargaan atas tertib administrasi pengurusan akta kematian. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk mengisi kekosongan kajian dengan menganalisis secara mendalam pelayanan penerbitan akta kematian bagi penduduk Kabupaten Badung Provinsi Bali berdasarkan dimensi kualitas pelayanan, sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih kontekstual mengenai bagaimana pelayanan pencatatan sipil dilaksanakan dalam kondisi masyarakat dan kebijakan daerah yang spesifik.

1.3 Urgensi Penelitian

Penelitian mengenai pelayanan penerbitan akta kematian menjadi penting untuk dilakukan karena pelayanan ini berkaitan langsung dengan kepastian hukum peristiwa kematian, pemutakhiran data kependudukan, dan tertib administrasi publik. Akta kematian tidak hanya berfungsi sebagai dokumen pencatatan sipil, tetapi juga menjadi dasar dalam berbagai urusan administratif, seperti perubahan data keluarga, pengurusan warisan, pensiun, asuransi, serta penyesuaian data pada sistem pelayanan publik. Studi mengenai Civil Registration and Vital Statistics menunjukkan bahwa pencatatan sipil yang baik memiliki peran penting dalam menyediakan data yang reliabel, mutakhir, dan dapat digunakan sebagai dasar perencanaan pembangunan serta perlindungan hak warga negara (Revenga Becedas et al., 2022). Oleh karena itu, pelayanan penerbitan akta kematian perlu dikaji secara serius agar tidak hanya dipahami sebagai pelayanan dokumen, tetapi juga sebagai bagian dari tata kelola data kependudukan yang mendukung efektivitas pemerintahan.

Secara keilmuan, urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya pengembangan kajian pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan, khususnya pada pelayanan pencatatan kematian yang masih relatif lebih jarang dikaji dibandingkan pelayanan KTP-el, Kartu Keluarga, akta kelahiran, atau Identitas Kependudukan Digital. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan dipengaruhi oleh kemudahan akses, kejelasan prosedur, daya tanggap aparatur, kepastian layanan, dan kemampuan pemerintah dalam mengatasi hambatan pelayanan (Ismail & Ismail, 2022; Putri, 2022). Namun demikian, pelayanan akta kematian memiliki karakteristik yang lebih spesifik karena berkaitan dengan kondisi masyarakat yang sedang berduka, kebutuhan pelayanan yang cepat, serta pentingnya keakuratan data agar tidak menimbulkan persoalan administratif di kemudian hari. Dengan demikian, penelitian ini memiliki urgensi akademik untuk memperkaya kajian pelayanan administrasi kependudukan melalui fokus pada penerbitan akta kematian berdasarkan dimensi kualitas pelayanan.

Dari sisi empiris, urgensi penelitian ini semakin kuat karena pelayanan penerbitan akta kematian di Kabupaten Badung tidak hanya berorientasi pada penerbitan dokumen, tetapi juga diarahkan untuk mempercepat pelaporan kematian dan mendukung tertib administrasi kependudukan. Pemanfaatan teknologi seperti SIAK dan Akudicari menunjukkan adanya transformasi pelayanan menuju sistem yang lebih cepat, tertib, dan mudah dipantau. Namun, berbagai penelitian tentang

digitalisasi pelayanan publik menunjukkan bahwa keberhasilan layanan digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan aplikasi, tetapi juga oleh kesiapan infrastruktur, literasi digital masyarakat, kemampuan aparatur, sosialisasi, serta kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan (Rahmadany, 2021; Daraba et al., 2023; Wargadinata et al., 2025). Oleh sebab itu, penelitian ini penting untuk melihat bagaimana pelayanan akta kematian di Kabupaten Badung dijalankan dalam praktik, terutama dalam menjaga keseimbangan antara penggunaan teknologi, kualitas pelayanan aparatur, dan kebutuhan masyarakat.

Secara praktis, penelitian ini relevan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung dalam memperkuat kualitas pelayanan penerbitan akta kematian. Penelitian tentang inovasi pelayanan administrasi kependudukan menunjukkan bahwa layanan berbasis digital dapat mempermudah masyarakat, tetapi masih memerlukan sosialisasi, pendampingan, dan perbaikan sistem secara berkelanjutan agar dapat dimanfaatkan secara optimal (Putri, 2023; Nurrahman et al., 2025). Apabila pelayanan akta kematian tidak dikaji secara mendalam, terdapat potensi munculnya persoalan seperti keterlambatan pelaporan, ketidaklengkapan berkas, ketidaksesuaian data, rendahnya pemanfaatan layanan digital, serta kurang optimalnya pemutakhiran data kependudukan. Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan yang cepat, responsif, empatik, pasti, dan berbasis kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memiliki urgensi akademik dalam memperkaya kajian pelayanan publik dan administrasi kependudukan, tetapi juga memiliki urgensi praktis dalam mendukung penguatan tata kelola data kematian di Kabupaten Badung. Melalui analisis pelayanan berdasarkan dimensi tangibility, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai kualitas pelayanan penerbitan akta kematian, sekaligus menjadi dasar bagi perbaikan pelayanan agar lebih cepat, akurat, manusiawi, dan adaptif terhadap perkembangan pelayanan publik digital.

1.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh berbagai penelitian terdahulu yang mengkaji pelayanan administrasi kependudukan, pencatatan sipil, digitalisasi pelayanan publik, serta pelayanan penerbitan akta kematian. Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya ditentukan oleh tersedianya regulasi dan sistem pelayanan, tetapi juga oleh kemampuan aparatur, kejelasan prosedur, kemudahan akses, kecepatan pelayanan, pemanfaatan teknologi, serta kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat.

Penelitian (Ismail & Ismail, 2022) mengkaji implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut dengan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan baik apabila aparatur memiliki tanggung jawab, mampu memberikan kemudahan kepada masyarakat, serta cepat dalam mengatasi hambatan pelayanan. Sejalan dengan itu, penelitian (Putri, 2022) mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bandung pada masa pandemi Covid-19 menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan secara daring dapat membantu masyarakat, tetapi masih menghadapi kendala berupa keterbatasan akses, kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan online, serta kebutuhan sebagian masyarakat untuk tetap memperoleh pelayanan secara langsung.

Penelitian mengenai inovasi pelayanan administrasi kependudukan juga dilakukan oleh (Putri, 2023) yang membahas inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara online melalui aplikasi WhatsApp dan inovasi pelayanan dokumen administrasi kependudukan di Kabupaten Madiun. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa inovasi pelayanan mampu mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan kemudahan akses masyarakat, tetapi tetap membutuhkan sosialisasi, pendampingan, serta penguatan sistem agar dapat berjalan optimal. Selanjutnya, penelitian (Tukan &

Rahmadanita, 2023) tentang implementasi kebijakan Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Lembata menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan digital dipengaruhi oleh komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan tidak cukup hanya dengan menyediakan aplikasi, tetapi juga membutuhkan kesiapan kelembagaan dan aparatur.

Kajian yang lebih dekat dengan tema penelitian ini dilakukan oleh (Hutasoit & Pribadi, 2023) mengenai pelayanan dokumen paket kematian melalui program SEDUDO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk. Penelitian tersebut menggunakan metode deskriptif kualitatif dan menunjukkan bahwa pelayanan akta kematian melalui program SEDUDO mampu meningkatkan kepemilikan akta kematian, tetapi masih menghadapi kendala berupa rendahnya partisipasi masyarakat, keterbatasan sarana dan prasarana, kendala server, keterbatasan jam layanan, belum meratanya kualitas pegawai, serta belum optimalnya regulasi dan SOP khusus. Penelitian ini relevan karena sama-sama membahas pelayanan akta kematian, namun berbeda dari penelitian yang sedang dilakukan karena penelitian ini berfokus pada pelayanan penerbitan akta kematian di Kabupaten Badung dengan menggunakan dimensi SERVQUAL serta memperhatikan konteks kebijakan penghargaan atas tertib administrasi pelaporan kematian.

Penelitian lain yang berkaitan langsung dengan pelayanan akta kematian dilakukan oleh (Ananda & Maulidiah, 2025) mengenai efektivitas pelayanan pencatatan dan penerbitan akta kematian di Kabupaten Indragiri Hulu. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif dan menilai efektivitas pelayanan melalui indikator pencapaian tujuan, kualitas pelayanan, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pencatatan dan penerbitan akta kematian perlu didukung oleh prosedur yang jelas, kemampuan aparatur, serta peningkatan pemahaman masyarakat. Penelitian ini memiliki kedekatan objek dengan penelitian di Kabupaten Badung, tetapi berbeda dari sisi lokus, pendekatan teori, dan konteks kebijakan daerah karena penelitian ini menekankan kualitas pelayanan berdasarkan SERVQUAL serta keberadaan sistem SIAK dan Akudicari.

Dalam konteks digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan, penelitian (Nurrahman et al., 2025) mengenai efektivitas program Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Ciamis menunjukkan bahwa layanan digital bertujuan memudahkan masyarakat dalam mengakses dokumen kependudukan, tetapi efektivitasnya masih dipengaruhi oleh capaian aktivasi, sosialisasi, kemampuan masyarakat, dan kesiapan pelaksana. Penelitian (Wargadinata et al., 2025) mengenai penerimaan aplikasi Salaman sebagai pelayanan administrasi kependudukan digital Kota Bandung juga menunjukkan bahwa penerimaan masyarakat terhadap layanan digital dipengaruhi oleh manfaat yang dirasakan, kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi. Kedua penelitian tersebut menunjukkan bahwa teknologi berperan penting dalam pelayanan administrasi kependudukan, namun keberhasilannya tetap bergantung pada kesiapan aparatur dan masyarakat.

Penelitian mengenai e-government juga memberikan landasan penting bagi penelitian ini. Penelitian (Ramadhan & Pribadi, 2024) tentang kepuasan masyarakat terhadap Sistem Informasi Administrasi Kependudukan menunjukkan bahwa kepercayaan kepada pemerintah, literasi digital, persepsi kegunaan, dan kualitas layanan elektronik berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan. Sementara itu, penelitian (Pham et al., 2023) menunjukkan bahwa kualitas layanan e-government dipengaruhi oleh kemudahan interaksi, pemenuhan layanan, perhatian kepada pengguna, keamanan dan privasi, serta kepercayaan terhadap sistem. Kedua penelitian ini relevan karena pelayanan penerbitan akta kematian di Kabupaten Badung juga memanfaatkan teknologi, sehingga

kualitas layanan tidak hanya dilihat dari kecepatan penerbitan dokumen, tetapi juga dari kejelasan prosedur, kepastian pelayanan, dan kemampuan sistem mendukung kebutuhan masyarakat.

Dalam konteks internasional, penelitian (Revenga Becedas et al., 2022) melalui kajian sistematis mengenai Civil Registration and Vital Statistics menunjukkan bahwa sistem pencatatan sipil memiliki manfaat sosial dan ekonomi yang penting, terutama dalam perlindungan hak warga negara, penyediaan data kependudukan yang akurat, dan perencanaan pembangunan berbasis bukti. Penelitian (Pandey et al., 2024) mengenai registrasi kematian di Nepal menunjukkan bahwa pencatatan kematian masih menghadapi hambatan sosial, administratif, dan akses layanan, sedangkan penelitian (Agyekum et al., 2024) di Ghana menemukan bahwa rendahnya registrasi kematian dipengaruhi oleh motivasi masyarakat, pemahaman terhadap manfaat akta kematian, serta hambatan dalam proses pelayanan. Temuan-temuan tersebut memperkuat bahwa pelayanan akta kematian tidak hanya menjadi persoalan administratif, tetapi juga berkaitan dengan kesadaran masyarakat, kualitas sistem pelayanan, dan tata kelola data kependudukan.

Secara umum, penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan telah banyak dikaji dari aspek implementasi kebijakan, kualitas pelayanan, inovasi digital, e-government, dan efektivitas layanan. Namun, penelitian yang secara khusus membahas pelayanan penerbitan akta kematian dengan menggunakan dimensi SERVQUAL pada konteks Kabupaten Badung masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya melengkapi penelitian terdahulu dengan menganalisis pelayanan penerbitan akta kematian berdasarkan dimensi tangibility, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance, serta menempatkan pemanfaatan SIAK, Akudicari, dan kebijakan penghargaan pelaporan cepat sebagai konteks penting dalam memahami kualitas pelayanan akta kematian di Kabupaten Badung.

1.5 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah yang membedakannya dari penelitian terdahulu, terutama dari segi objek, fokus kajian, pendekatan analisis, dan konteks kebijakan daerah. Dari sisi objek, penelitian ini secara khusus membahas pelayanan penerbitan akta kematian bagi penduduk Kabupaten Badung Provinsi Bali, yang masih relatif lebih jarang dikaji dibandingkan pelayanan administrasi kependudukan lain seperti KTP-el, Kartu Keluarga, akta kelahiran, atau Identitas Kependudukan Digital. Dari sisi fokus kajian, penelitian ini tidak hanya melihat pelayanan akta kematian sebagai proses penerbitan dokumen, tetapi juga sebagai bagian dari kepastian hukum peristiwa kematian, pemutakhiran data kependudukan, percepatan pelaporan, dan tertib administrasi kependudukan. Hal ini berbeda dengan penelitian (Ismail & Ismail, 2022) yang lebih menekankan implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan secara umum, serta penelitian (Putri, 2022) yang membahas kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi Covid-19. Dari sisi pendekatan, penelitian ini menggunakan dimensi SERVQUAL yang meliputi tangibility, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance, serta diperkuat dengan analisis NVivo untuk membaca pola temuan lapangan secara lebih sistematis. Kebaruan lainnya terletak pada konteks Kabupaten Badung yang telah memanfaatkan SIAK dan Akudicari serta menerapkan program penghargaan atas tertib administrasi pengurusan akta kematian, sehingga pelayanan akta kematian tidak hanya dipahami sebagai layanan administratif, tetapi juga sebagai bentuk inovasi pelayanan publik daerah. Hal ini sejalan dengan penelitian (Hutasoit & Pribadi, 2023) yang menegaskan pentingnya inovasi pelayanan dokumen paket kematian, serta pandangan (Rahmadany, 2021) dan (Daraba et al., 2023) bahwa pelayanan publik berbasis digital membutuhkan kesiapan aparatur, infrastruktur, dan sistem yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, penelitian

(Wargadinata et al., 2025) juga menegaskan bahwa penerimaan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan digital sangat dipengaruhi oleh manfaat, kemudahan penggunaan, dan kesiapan masyarakat. Dengan demikian, kebaruan penelitian ini terletak pada analisis kualitas pelayanan penerbitan akta kematian secara spesifik, kontekstual, dan berbasis dimensi pelayanan publik di Kabupaten Badung, sehingga mampu memberikan kontribusi ilmiah terhadap pengembangan kajian administrasi kependudukan dan pelayanan publik digital.

1.6 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan penerbitan akta kematian bagi penduduk Kabupaten Badung Provinsi Bali.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu pendekatan penelitian yang bertujuan untuk memahami dan menggambarkan fenomena sosial secara mendalam berdasarkan data empiris yang diperoleh dari lapangan. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada analisis pelayanan penerbitan akta kematian bagi penduduk Kabupaten Badung Provinsi Bali, sehingga diperlukan pemahaman yang tidak hanya bersifat prosedural, tetapi juga kontekstual terhadap praktik pelayanan, pengalaman masyarakat, respons aparatur, pemanfaatan teknologi, serta kepastian pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung. Dalam penelitian pemerintahan, data kualitatif digunakan untuk memahami gejala pelayanan publik secara lebih mendalam melalui kata-kata, tindakan, dokumen, dan kondisi empiris yang ditemukan di lapangan (Simangunsong, 2017). Oleh karena itu, metode deskriptif kualitatif dinilai tepat karena mampu menggambarkan pelayanan penerbitan akta kematian sebagaimana berlangsung dalam praktik, khususnya berdasarkan dimensi tangibility, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan triangulasi. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi langsung dari pihak-pihak yang memahami dan terlibat dalam pelayanan penerbitan akta kematian. Observasi dilakukan dengan mengamati kondisi pelayanan, sarana dan prasarana, interaksi petugas dengan masyarakat, serta proses pelayanan yang berlangsung di lapangan. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung berupa regulasi, SOP, data penerbitan akta kematian, profil instansi, dokumen pelayanan, serta dokumen lain yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan. Triangulasi digunakan untuk memperkuat keabsahan data dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi agar informasi yang diperoleh lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan (Sugiyono, 2020).

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung terhadap pihak-pihak yang terlibat dalam pelayanan penerbitan akta kematian, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, arsip instansi, regulasi, SOP pelayanan, data jumlah penerbitan akta kematian, serta dokumen pendukung lain yang relevan dengan fokus penelitian. Penggunaan kedua jenis data tersebut dimaksudkan agar penelitian memiliki dasar empiris yang kuat dan mampu menggambarkan pelayanan penerbitan akta kematian secara lebih menyeluruh. Dalam penelitian kualitatif, kombinasi antara data primer dan sekunder penting dilakukan karena dapat membantu peneliti memahami fenomena dari berbagai sudut pandang serta memperkuat kredibilitas temuan (Hardani et al., 2020).

Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan bahwa informan tersebut memiliki pengetahuan, pengalaman, kewenangan, atau keterlibatan langsung dengan pelayanan penerbitan akta kematian. Informan kunci dalam penelitian ini berasal dari unsur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung, yaitu unsur pimpinan atau pejabat yang memahami kebijakan dan pelaksanaan pelayanan, meliputi Sekretaris Dinas, Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian, Kepala Subbagian Perencanaan dan Keuangan, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, serta petugas layanan publik. Sementara itu, informan pendukung berasal dari unsur pemerintahan desa/banjar dan masyarakat sebagai pengguna layanan, yaitu Sekretaris Desa Selat, Kelian Banjar Selat Anyar Desa Selat, serta masyarakat yang memiliki pengalaman dalam mengurus akta kematian. Pemilihan informan tersebut bertujuan untuk memperoleh informasi yang komprehensif dari sisi kebijakan, teknis pelayanan, pendampingan masyarakat, serta pengalaman langsung pengguna layanan.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri sebagai human instrument. Dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan langsung dalam menentukan fokus penelitian, memilih informan, mengumpulkan data, menafsirkan data, serta menarik kesimpulan berdasarkan temuan lapangan. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan instrumen pendukung berupa pedoman wawancara, pedoman observasi, catatan lapangan, alat perekam, dokumentasi visual, dan dokumen resmi yang berkaitan dengan pelayanan penerbitan akta kematian. Penggunaan instrumen tersebut bertujuan agar data yang diperoleh lebih terarah, sistematis, dan sesuai dengan fokus penelitian.

Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan bantuan aplikasi NVivo. Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi terlebih dahulu disiapkan melalui proses transkripsi, pengelompokan, dan penataan dokumen. Selanjutnya, data dimasukkan ke dalam NVivo untuk dilakukan proses pengodean berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibility, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance. Setiap kutipan, informasi, dan temuan lapangan dikelompokkan ke dalam kode dan subkode sesuai dengan indikator pelayanan. Setelah itu, peneliti menganalisis pola, hubungan antar tema, kecenderungan temuan, serta kesesuaian antara data lapangan, dokumen pelayanan, dan teori yang digunakan. Proses analisis ini dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, verifikasi, dan penarikan kesimpulan sebagaimana lazim digunakan dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2019). Dengan bantuan NVivo, analisis data menjadi lebih sistematis karena peneliti dapat menelusuri keterkaitan antar tema serta menampilkan hasil analisis dalam bentuk visualisasi yang mendukung pembahasan.

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Badung Provinsi Bali dengan fokus utama pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung sebagai instansi penyelenggara pelayanan penerbitan akta kematian. Selain itu, pengumpulan data juga dilakukan kepada masyarakat dan perangkat kewilayahan di beberapa wilayah yang relevan, terutama Desa Sangeh dan Desa Selat, Kecamatan Abiansemal. Berdasarkan jadwal penelitian, kegiatan penelitian dan pengumpulan data dilaksanakan pada akhir Desember 2025 hingga Januari 2026, sedangkan keseluruhan rangkaian penyusunan penelitian berlangsung dalam periode tahun akademik 2025/2026. Dengan lokasi dan waktu tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menggambarkan pelayanan penerbitan akta kematian di Kabupaten Badung secara aktual, empiris, dan sesuai dengan kondisi pelayanan di lapangan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil penelitian mengenai pelayanan penerbitan akta kematian bagi penduduk Kabupaten Badung Provinsi Bali. Pembahasan pada bagian ini diarahkan untuk menjawab inti permasalahan penelitian, yaitu bagaimana kualitas pelayanan penerbitan akta kematian yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung. Data yang digunakan diperoleh melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan triangulasi, kemudian dianalisis dengan bantuan aplikasi NVivo berdasarkan teori SERVQUAL yang meliputi dimensi *tangibility*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance*.

Pelayanan penerbitan akta kematian dalam penelitian ini tidak hanya dipahami sebagai proses administratif penerbitan dokumen, tetapi juga sebagai bentuk pelayanan publik yang berkaitan dengan kepastian hukum, pemutakhiran data kependudukan, percepatan pelaporan peristiwa kematian, serta pemenuhan hak administratif masyarakat. Dalam praktiknya, pelayanan ini didukung oleh sarana dan prasarana pelayanan, pemanfaatan teknologi seperti SIAK dan Akudicari, sikap petugas, kejelasan prosedur, serta kepastian terhadap dokumen yang diterbitkan. Namun, pelayanan juga masih menghadapi beberapa kendala seperti jaringan internet, literasi digital masyarakat, ketidaklengkapan berkas, ketidaksesuaian data, dan kondisi keluarga yang sedang berduka.

Tabel 1.
Ringkasan Hasil Pelayanan Penerbitan Akta Kematian Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

No.	Dimensi	Indikator yang Dibahas	Temuan Utama	Data Pendukung
1	*Tangibility* / Kewujudan	Sarana prasarana, fasilitas pelayanan, penggunaan teknologi	Pelayanan didukung sarana prasarana yang cukup, penggunaan SIAK dan Akudicari, serta fasilitas pelayanan yang membantu proses penerbitan akta kematian.	Observasi, dokumentasi, data instansi
2	*Empathy* / Empati	Perhatian petugas, keramahan, pendampingan masyarakat	Petugas menunjukkan sikap ramah dan membantu masyarakat, terutama keluarga yang sedang berduka atau belum memahami prosedur layanan.	Wawancara masyarakat dan petugas
3	*Responsiveness* / Kecepatanggapan	Kecepatan respons, bantuan terhadap kendala, layanan pengaduan	Petugas cukup responsif dalam memberikan informasi, membantu melengkapi berkas, dan menangani kendala pelayanan.	Wawancara, observasi, SOP pengaduan
4	*Reliability* / Kehandalan	Kejelasan prosedur, ketepatan proses, kesesuaian layanan dengan SOP	Prosedur pelayanan sudah cukup jelas dan mengacu pada ketentuan yang berlaku, tetapi masih ditemukan kendala pada kelengkapan berkas dan kesesuaian data.	SOP pelayanan, dokumen persyaratan, wawancara
5	*Assurance* / Kepastian	Kepastian hukum dokumen, keamanan data, kejelasan hak dan kewajiban	Akta kematian yang diterbitkan memberikan kepastian hukum bagi keluarga dan mendukung pemutakhiran data kependudukan.	Regulasi, dokumen pelayanan, wawancara

Sumber: diolah oleh penulis (2026)

Berdasarkan tabel tersebut, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan akta kematian di Kabupaten Badung dapat dianalisis melalui lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibility*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance*. Kelima dimensi tersebut saling berkaitan dalam menggambarkan kualitas pelayanan, mulai dari ketersediaan sarana dan prasarana, sikap aparatur, kecepatan respons, kejelasan prosedur, hingga kepastian hukum terhadap dokumen yang diterbitkan. Oleh karena itu, pembahasan berikut disusun secara sistematis berdasarkan masing-masing dimensi agar uraian hasil penelitian lebih terarah dan langsung menjawab fokus penelitian.

Oleh karena itu, pembahasan hasil penelitian disusun berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan agar uraian lebih sistematis dan langsung mengarah pada fokus penelitian. Setiap dimensi dianalisis berdasarkan indikator yang telah ditetapkan dalam operasionalisasi konsep, sehingga hasil pembahasan dapat menunjukkan sejauh mana pelayanan penerbitan akta kematian di Kabupaten Badung telah berjalan baik, aspek apa saja yang masih perlu diperkuat, serta bagaimana pelayanan tersebut dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan.

3.1 *Tangibility*

Dimensi *tangibility* atau kewujudan merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan hal-hal yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam pelayanan penerbitan akta kematian, dimensi ini mencakup kondisi sarana dan prasarana pelayanan, ketersediaan fasilitas pendukung, penampilan serta kesiapan petugas, dan pemanfaatan teknologi dalam proses pelayanan. Dimensi ini menjadi penting karena kesan awal masyarakat terhadap kualitas pelayanan biasanya terbentuk dari kondisi fisik kantor pelayanan, kelengkapan alat kerja, kenyamanan ruang pelayanan, serta kemudahan akses terhadap layanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung.

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan penerbitan akta kematian di Kabupaten Badung telah didukung oleh sarana dan prasarana yang cukup memadai. Fasilitas seperti komputer atau laptop, printer, jaringan internet, meja pelayanan, kursi, ruang pelayanan, serta perlengkapan administrasi lainnya telah tersedia untuk menunjang proses pelayanan. Keberadaan fasilitas tersebut menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung telah berupaya menyediakan wujud pelayanan yang dapat membantu kelancaran proses penerbitan akta kematian. Sarana dan prasarana tersebut menjadi bagian penting karena pelayanan administrasi kependudukan membutuhkan ketelitian dalam input data, verifikasi dokumen, pencetakan dokumen, serta pembaruan data kependudukan.

Selain sarana fisik, aspek *tangibility* juga terlihat dari pemanfaatan teknologi dalam pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung telah menggunakan sistem seperti SIAK, *chatbot*, dan Akudicari dalam mendukung pelayanan penerbitan akta kematian. Pemanfaatan teknologi tersebut membantu petugas dalam melakukan input, verifikasi, dan pembaruan data penduduk, serta membantu masyarakat memperoleh informasi terkait proses pelayanan. Dengan adanya dukungan teknologi, pelayanan menjadi lebih tertib, cepat, dan mudah dipantau. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi kewujudan tidak hanya terbatas pada fasilitas fisik, tetapi juga mencakup kesiapan sistem digital yang digunakan dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Namun demikian, dimensi *tangibility* dalam pelayanan penerbitan akta kematian masih menghadapi beberapa kendala, terutama yang berkaitan dengan jaringan internet dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan digital. Kendala jaringan dapat menghambat proses input maupun verifikasi data, sedangkan literasi digital masyarakat yang belum merata dapat membuat

sebagian pemohon tetap membutuhkan pendampingan dari petugas, aparatur desa, banjar, maupun lingkungan. Dengan demikian, meskipun fasilitas dan teknologi telah tersedia, efektivitas penggunaannya tetap bergantung pada kestabilan infrastruktur jaringan dan kemampuan masyarakat dalam mengakses layanan tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi *tangibility* dalam pelayanan penerbitan akta kematian bagi penduduk Kabupaten Badung sudah berjalan cukup baik. Hal ini terlihat dari ketersediaan fasilitas pelayanan, penggunaan sarana kerja yang mendukung, serta pemanfaatan teknologi seperti SIAK dan Akudicari. Akan tetapi, pelayanan masih perlu diperkuat melalui peningkatan kualitas jaringan, perawatan sarana pelayanan, serta pendampingan kepada masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan digital. Dengan penguatan tersebut, pelayanan penerbitan akta kematian dapat berjalan lebih cepat, tertib, dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

3.2 *Empathy*

Dimensi *empathy* atau empati merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan perhatian, kepedulian, dan pelayanan yang bersifat manusiawi kepada masyarakat. Dalam pelayanan penerbitan akta kematian, dimensi ini memiliki kedudukan penting karena masyarakat yang mengurus akta kematian umumnya berada dalam kondisi berduka. Oleh sebab itu, pelayanan tidak cukup hanya dilakukan berdasarkan prosedur administratif, tetapi juga harus memperhatikan kondisi emosional masyarakat, kemudahan memperoleh informasi, serta sikap petugas dalam mendampingi pemohon. Indikator pada dimensi ini meliputi sikap ramah dan sopan petugas, kemampuan petugas memahami kebutuhan serta kondisi masyarakat yang sedang berduka, dan kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi serta layanan tanpa diskriminasi.

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan penerbitan akta kematian di Kabupaten Badung menunjukkan adanya sikap empati dari petugas pelayanan. Hal ini terlihat dari upaya petugas dalam memberikan pelayanan secara ramah, sabar, dan tidak mempersulit masyarakat. Kondisi keluarga yang sedang berduka menuntut petugas untuk mampu memberikan penjelasan yang mudah dipahami, membantu masyarakat memahami persyaratan, serta memberikan arahan apabila terdapat berkas yang belum lengkap. Dengan pendekatan tersebut, masyarakat tidak merasa terbebani secara berlebihan dalam mengurus dokumen kematian, terutama karena pengurusan akta kematian sering dilakukan dalam situasi keluarga yang masih mengalami kesedihan.

Empati dalam pelayanan juga terlihat dari adanya keterlibatan aparatur desa, banjar, dan lingkungan dalam membantu masyarakat. Keterlibatan aparatur wilayah menjadi penting karena tidak semua masyarakat memahami prosedur penerbitan akta kematian secara langsung, terutama masyarakat yang belum terbiasa dengan layanan digital. Aparatur desa, banjar, dan lingkungan dapat menjadi penghubung antara masyarakat dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sehingga informasi mengenai persyaratan, alur pelayanan, dan pelaporan kematian dapat tersampaikan dengan lebih mudah. Dalam skripsi disebutkan bahwa dukungan aparatur desa, banjar, dan lingkungan menjadi salah satu faktor pendorong pelayanan penerbitan akta kematian di Kabupaten Badung.

Selain itu, dimensi *empathy* juga berkaitan dengan prinsip pelayanan tanpa diskriminasi. Masyarakat harus memperoleh hak pelayanan yang sama, baik yang datang langsung ke kantor pelayanan maupun yang membutuhkan bantuan melalui aparatur wilayah atau layanan digital. Dalam konteks ini, kemudahan akses informasi menjadi bagian dari empati karena petugas tidak hanya menunggu masyarakat memahami sendiri prosedur yang ada, tetapi juga memberikan arahan dan pendampingan sesuai kebutuhan. Hal ini penting agar pelayanan penerbitan akta kematian dapat

menjangkau seluruh lapisan masyarakat, termasuk masyarakat yang memiliki keterbatasan pemahaman administrasi maupun literasi digital.

Namun demikian, dimensi empati masih perlu terus diperkuat karena terdapat beberapa kendala yang berkaitan langsung dengan kondisi masyarakat. Salah satu hambatan yang muncul adalah kondisi keluarga yang sedang berduka, sehingga pengurusan administrasi sering kali bukan menjadi prioritas utama. Selain itu, masih terdapat masyarakat yang belum memahami prosedur layanan atau mengalami kesulitan dalam menyiapkan dokumen yang dibutuhkan. Oleh karena itu, petugas perlu terus meningkatkan kemampuan komunikasi, kesabaran, dan pendampingan agar masyarakat merasa terbantu dalam setiap tahapan pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi *empathy* dalam pelayanan penerbitan akta kematian di Kabupaten Badung sudah berjalan cukup baik. Petugas telah menunjukkan sikap ramah, sopan, dan membantu masyarakat, terutama keluarga yang sedang berduka. Dukungan aparatur desa, banjar, dan lingkungan juga memperkuat pelayanan karena membantu masyarakat memperoleh informasi dan pendampingan. Meskipun demikian, peningkatan empati tetap diperlukan melalui sosialisasi yang lebih luas, pendampingan yang lebih intensif, dan pelayanan yang lebih komunikatif agar masyarakat dapat mengurus akta kematian dengan lebih mudah, nyaman, dan tidak merasa dipersulit.

3.3 *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* atau kecepatanggapan merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan, pertanyaan, keluhan, dan kendala masyarakat secara cepat dan tepat. Dalam pelayanan penerbitan akta kematian, dimensi ini menjadi penting karena masyarakat membutuhkan kepastian pelayanan, terutama mengenai kelengkapan berkas, status proses penerbitan dokumen, serta tindak lanjut apabila terdapat kesalahan atau ketidaksesuaian data. Oleh karena itu, pelayanan tidak hanya dinilai dari cepat atau lambatnya akta kematian diterbitkan, tetapi juga dari sejauh mana petugas mampu memberikan respons yang jelas ketika masyarakat membutuhkan bantuan.

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan penerbitan akta kematian di Kabupaten Badung menunjukkan adanya daya tanggap petugas yang cukup baik. Petugas berupaya merespons pertanyaan masyarakat, baik dalam pelayanan langsung maupun pelayanan yang berkaitan dengan sistem Akudicari. Apabila masyarakat mengalami kendala, petugas memberikan penjelasan mengenai kekurangan berkas, data yang perlu diperbaiki, atau tahapan yang harus dilakukan selanjutnya. Hal ini menunjukkan bahwa petugas tidak hanya menjalankan pelayanan secara administratif, tetapi juga memberikan pendampingan agar masyarakat dapat menyelesaikan proses pengurusan akta kematian dengan lebih mudah.

Kecepatanggapan pelayanan juga didukung oleh penggunaan sistem dan kanal komunikasi. Dalam pelayanan daring, sistem notifikasi melalui *chatbot* membantu memberikan informasi kepada masyarakat mengenai status berkas, apakah berkas telah diterima, sedang diproses, atau masih perlu dilengkapi. Dengan adanya notifikasi tersebut, masyarakat dapat memperoleh informasi lebih cepat tanpa harus selalu datang langsung ke kantor pelayanan. Hal ini memperlihatkan bahwa dimensi *responsiveness* tidak hanya bergantung pada kesigapan petugas, tetapi juga pada dukungan sistem digital yang digunakan dalam proses pelayanan.

Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung juga menyediakan jalur konsultasi dan pengaduan masyarakat. Pengaduan dapat disampaikan secara langsung melalui loket pengaduan maupun secara tidak langsung melalui telepon, website, email, dan media sosial

dinas. Keberadaan jalur konsultasi dan pengaduan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan bersifat terbuka dan memberi ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan pertanyaan, keluhan, maupun kendala yang dialami selama proses pelayanan. Saluran tersebut juga penting untuk mengurangi ketidakpastian masyarakat ketika berkas belum selesai atau terdapat persyaratan yang belum terpenuhi.

Namun demikian, dimensi *responsiveness* masih menghadapi beberapa hambatan. Hambatan tersebut umumnya muncul ketika masyarakat datang dengan dokumen yang belum lengkap, data yang belum sinkron, atau pemahaman prosedur yang masih terbatas. Kondisi ini membuat petugas perlu memberikan penjelasan tambahan dan melakukan pengecekan ulang sebelum proses pelayanan dapat dilanjutkan. Dengan demikian, meskipun respons petugas sudah cukup baik, kelancaran pelayanan tetap sangat dipengaruhi oleh kesiapan dokumen masyarakat, kesesuaian data, serta kemampuan masyarakat dalam memahami informasi pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi *responsiveness* dalam pelayanan penerbitan akta kematian di Kabupaten Badung sudah berjalan cukup baik. Hal ini terlihat dari kesigapan petugas dalam menjawab pertanyaan masyarakat, membantu mengatasi kendala berkas, pemanfaatan notifikasi layanan, serta tersedianya jalur konsultasi dan pengaduan. Meskipun demikian, daya tanggap pelayanan masih perlu diperkuat melalui peningkatan kecepatan informasi, optimalisasi sistem digital, dan pendampingan yang lebih jelas kepada masyarakat agar proses penerbitan akta kematian dapat berlangsung lebih cepat, komunikatif, dan memberikan kepastian kepada pemohon.

3.4 *Reliability*

Dimensi *reliability* atau kehandalan merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan secara tepat, benar, konsisten, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dalam pelayanan penerbitan akta kematian, dimensi ini sangat penting karena dokumen yang diterbitkan merupakan dokumen hukum yang harus akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu, kehandalan pelayanan tidak hanya dilihat dari cepatnya akta kematian diterbitkan, tetapi juga dari ketepatan prosedur, ketelitian verifikasi data, kesesuaian dokumen, serta kemampuan petugas dalam menjalankan pelayanan sesuai standar operasional prosedur.

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan penerbitan akta kematian di Kabupaten Badung telah memiliki prosedur yang cukup jelas. Proses pelayanan dilakukan melalui beberapa tahapan, mulai dari pengajuan permohonan, pengunggahan atau penyerahan berkas, verifikasi kelengkapan dokumen, pemeriksaan data, pencetakan draf, pemeriksaan kembali kesesuaian data, sertifikasi elektronik, hingga pencetakan dan penyerahan dokumen. Tahapan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan tidak dilakukan secara sembarangan, tetapi telah mengikuti alur kerja yang teratur agar dokumen yang diterbitkan benar-benar sesuai dengan data kependudukan pemohon dan almarhum.

Kehandalan pelayanan juga terlihat dari adanya standar waktu penerbitan akta kematian. Berdasarkan SOP pelayanan, penerbitan akta kematian di Kabupaten Badung dapat diselesaikan dalam waktu 3 hari kerja apabila seluruh persyaratan telah lengkap. Ketentuan ini memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai lama proses pelayanan, sehingga masyarakat memiliki acuan waktu yang jelas dalam mengurus dokumen. Namun, ketepatan waktu tersebut tetap dipengaruhi oleh kelengkapan berkas dan kesesuaian data yang diajukan. Apabila terdapat berkas yang belum lengkap atau data yang tidak sesuai, maka proses pelayanan membutuhkan waktu tambahan untuk perbaikan dan verifikasi.

Selain ketepatan waktu, aspek penting dalam dimensi *reliability* adalah keakuratan data. Dalam pelayanan akta kematian, petugas tidak langsung menerbitkan dokumen apabila masih terdapat ketidaksesuaian data. Petugas perlu memastikan bahwa data yang tercantum dalam dokumen benar, baik mengenai identitas almarhum, hubungan keluarga, tanggal kematian, maupun data administratif lainnya. Hal ini penting karena akta kematian memiliki akibat hukum dan digunakan untuk berbagai keperluan, seperti perubahan Kartu Keluarga, pengurusan warisan, klaim asuransi, penghentian hak administratif, dan pemutakhiran data kependudukan.

Meskipun demikian, dimensi *reliability* masih menghadapi kendala yang berkaitan dengan ketidaklengkapan berkas dan ketidaksesuaian data. Kendala ini biasanya muncul dari pihak pemohon yang belum memahami persyaratan secara lengkap atau terdapat perbedaan data antara dokumen yang dimiliki masyarakat dengan data dalam sistem. Kondisi tersebut membuat petugas harus melakukan pengecekan ulang agar tidak terjadi kesalahan dalam penerbitan dokumen. Dengan demikian, kehandalan pelayanan tidak hanya bergantung pada kemampuan petugas, tetapi juga pada kesiapan masyarakat dalam menyiapkan berkas yang benar dan lengkap.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi *reliability* dalam pelayanan penerbitan akta kematian di Kabupaten Badung sudah berjalan cukup baik. Hal ini ditunjukkan melalui adanya SOP pelayanan, standar waktu penyelesaian, tahapan verifikasi berlapis, serta ketelitian petugas dalam memastikan keakuratan data sebelum dokumen diterbitkan. Namun, pelayanan masih perlu diperkuat melalui sosialisasi persyaratan, peningkatan pendampingan kepada masyarakat, dan perbaikan sinkronisasi data agar proses penerbitan akta kematian dapat berjalan lebih tepat waktu, akurat, dan konsisten.

3.5 *Assurance*

Dimensi *assurance* atau keyakinan/kepastian merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan instansi dan petugas dalam memberikan rasa aman, percaya, dan kepastian kepada masyarakat. Dalam pelayanan penerbitan akta kematian, dimensi ini sangat penting karena akta kematian merupakan dokumen resmi yang memiliki kekuatan hukum dan digunakan untuk berbagai keperluan administrasi lanjutan. Oleh karena itu, masyarakat perlu memperoleh kepastian mengenai prosedur, status berkas, waktu penyelesaian, keabsahan dokumen, keamanan data, serta hak yang dapat diperoleh dalam proses pengurusan akta kematian.

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi *assurance* dalam pelayanan penerbitan akta kematian di Kabupaten Badung dibangun melalui kompetensi petugas, pembatasan akses data, keabsahan dokumen, dan kepastian hak masyarakat. Petugas berperan memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai persyaratan, alur pelayanan, mekanisme verifikasi, status berkas, hingga waktu penerbitan dokumen. Penjelasan tersebut penting karena masyarakat yang mengurus akta kematian sering kali membutuhkan kepastian agar tidak merasa bingung atau khawatir terhadap proses pelayanan yang sedang berjalan.

Kepastian pelayanan juga terlihat dari adanya proses verifikasi sebelum dokumen diterbitkan. Verifikasi ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diajukan oleh pemohon benar, lengkap, dan sesuai dengan data kependudukan yang tercatat dalam sistem. Dengan adanya proses tersebut, akta kematian yang diterbitkan tidak hanya menjadi dokumen administratif, tetapi juga menjadi dokumen yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Akta kematian yang telah diterbitkan secara resmi dapat digunakan oleh keluarga untuk berbagai kebutuhan, seperti perubahan Kartu Keluarga, pengurusan warisan, klaim asuransi, pensiun, dan pemutakhiran data kependudukan.

Selain kepastian dokumen, dimensi *assurance* juga tampak dari penggunaan sertifikasi elektronik dalam penerbitan akta kematian. Sertifikasi elektronik menunjukkan bahwa dokumen yang diterbitkan memiliki keabsahan sebagai dokumen resmi. Hal ini memberikan rasa percaya kepada masyarakat bahwa akta kematian yang diterima dapat digunakan untuk keperluan administrasi maupun hukum. Dalam skripsi juga dijelaskan bahwa akta kematian yang diterbitkan melalui sertifikasi elektronik dapat dicetak sebagai dokumen resmi, sehingga masyarakat memperoleh kepastian terhadap legalitas dokumen tersebut.

Kepastian pelayanan di Kabupaten Badung juga diperkuat melalui adanya program penghargaan atas tertib administrasi pengurusan akta kematian. Apabila persyaratan telah lengkap dan verifikasi selesai, penghargaan disalurkan secara non-tunai ke rekening ahli waris atau pengampu sesuai ketentuan yang berlaku. Mekanisme ini memberikan kepastian hak kepada masyarakat, terutama bagi keluarga yang melaporkan peristiwa kematian sesuai waktu yang ditentukan. Dengan demikian, pelayanan penerbitan akta kematian tidak hanya memberikan kepastian hukum melalui dokumen yang diterbitkan, tetapi juga memberikan kepastian terhadap hak masyarakat yang memenuhi syarat program penghargaan.

Namun demikian, dimensi *assurance* tetap perlu diperkuat, terutama dalam hal penyampaian informasi kepada masyarakat. Tidak semua masyarakat langsung memahami syarat, alur, batas waktu, maupun hubungan antara pengurusan akta kematian dengan program penghargaan. Sebagian masyarakat lebih mudah memahami informasi setelah dijelaskan langsung oleh petugas atau aparatur banjar. Oleh karena itu, kejelasan komunikasi, keterbukaan informasi, dan pendampingan tetap menjadi hal penting agar masyarakat semakin yakin bahwa pelayanan berjalan transparan, aman, dan sesuai aturan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi *assurance* dalam pelayanan penerbitan akta kematian di Kabupaten Badung sudah berjalan cukup baik. Hal ini terlihat dari adanya penjelasan petugas mengenai prosedur dan status berkas, proses verifikasi sebelum dokumen diterbitkan, penggunaan sertifikasi elektronik, keabsahan akta kematian sebagai dokumen hukum, serta kepastian penyaluran penghargaan bagi ahli waris yang memenuhi persyaratan. Meskipun demikian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung tetap perlu memperkuat sosialisasi dan keterbukaan informasi agar masyarakat semakin memahami prosedur, hak, dan kepastian layanan yang diberikan.

3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan akta kematian bagi penduduk Kabupaten Badung Provinsi Bali secara umum telah berjalan cukup baik. Temuan ini terlihat dari terpenuhinya lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibility*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance*. Pelayanan didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, pemanfaatan teknologi seperti SIAK dan Akudicari, sikap petugas yang ramah dan responsif, prosedur pelayanan yang jelas, serta kepastian hukum terhadap dokumen akta kematian yang diterbitkan. Dengan demikian, pelayanan akta kematian di Kabupaten Badung tidak hanya berfungsi sebagai proses administratif, tetapi juga menjadi bagian penting dalam menciptakan tertib administrasi kependudukan, kepastian hukum, dan pemutakhiran data penduduk.

Temuan ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat melalui lima dimensi utama, yaitu bukti fisik pelayanan, perhatian kepada masyarakat, daya tanggap petugas, keandalan prosedur, serta jaminan atau kepastian layanan (Parasuraman et al., 1985). Dalam konteks penelitian ini, kelima dimensi tersebut saling berkaitan. Sarana dan teknologi

mendukung kelancaran pelayanan, empati petugas membantu masyarakat yang sedang berduka, respons cepat mempercepat penyelesaian kendala, keandalan prosedur menjaga akurasi data, dan kepastian hukum memberikan rasa aman kepada masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan penerbitan akta kematian tidak cukup hanya diukur dari cepatnya dokumen diterbitkan, tetapi juga dari kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan yang jelas, manusiawi, akurat, dan dapat dipercaya.

Sama halnya dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa inovasi pelayanan dokumen kematian dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, penelitian ini juga menemukan bahwa pemanfaatan teknologi dan inovasi daerah menjadi faktor penting dalam pelayanan akta kematian (Hutasoit & Pribadi, 2023). Namun, penelitian ini memiliki karakteristik yang berbeda karena Kabupaten Badung tidak hanya memanfaatkan sistem pelayanan seperti SIAK dan Akudicari, tetapi juga menerapkan program penghargaan atas tertib administrasi pengurusan akta kematian. Kebijakan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan akta kematian di Kabupaten Badung diarahkan bukan hanya untuk menerbitkan dokumen, tetapi juga untuk mendorong masyarakat agar melaporkan peristiwa kematian secara lebih cepat dan tertib.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang menjelaskan bahwa pelayanan pencatatan dan penerbitan akta kematian perlu didukung oleh prosedur yang jelas, kemampuan aparatur, dan peningkatan pemahaman masyarakat (Ananda & Maulidiah, 2025). Dalam penelitian ini, prosedur pelayanan di Kabupaten Badung sudah cukup jelas dan petugas mampu memberikan penjelasan kepada masyarakat. Akan tetapi, masih ditemukan kendala seperti ketidaklengkapan berkas, ketidaksesuaian data, dan pemahaman masyarakat yang belum merata. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan tidak hanya bergantung pada kesiapan instansi, tetapi juga pada kesiapan masyarakat dalam memahami prosedur dan menyiapkan dokumen yang dibutuhkan.

Selain itu, hasil penelitian ini memperkuat temuan bahwa pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem, kemudahan penggunaan, literasi digital masyarakat, serta kesiapan aparatur (Wargadinata et al., 2025; Ramadhan & Pribadi, 2024). Dalam pelayanan akta kematian di Kabupaten Badung, teknologi telah membantu proses pelayanan menjadi lebih mudah, cepat, dan tertib. Namun, kendala jaringan internet dan literasi digital masyarakat yang belum merata masih menjadi hambatan. Oleh karena itu, digitalisasi pelayanan tidak dapat berdiri sendiri, tetapi harus disertai dengan pendampingan petugas, sosialisasi berkelanjutan, serta dukungan aparatur desa, banjar, dan lingkungan agar masyarakat tetap dapat mengakses pelayanan secara merata.

Secara keseluruhan, temuan utama penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan akta kematian di Kabupaten Badung telah berjalan cukup baik, tetapi masih perlu diperkuat pada aspek pemerataan pemahaman masyarakat, stabilitas jaringan, kelengkapan data, dan pendampingan layanan digital. Kekuatan utama pelayanan terletak pada kombinasi antara dukungan sarana, pemanfaatan teknologi, sikap petugas yang baik, kejelasan prosedur, serta kepastian hukum dokumen. Dengan demikian, pelayanan akta kematian di Kabupaten Badung dapat dipahami sebagai bentuk pelayanan publik yang tidak hanya menekankan penerbitan dokumen, tetapi juga kepastian hukum, tertib data kependudukan, percepatan pelaporan, dan kehadiran pemerintah dalam membantu masyarakat pada situasi berduka.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan penerbitan akta kematian bagi penduduk Kabupaten Badung Provinsi Bali secara umum telah berjalan dengan baik berdasarkan

lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibility*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance*. Hal tersebut terlihat dari tersedianya sarana dan prasarana pelayanan yang mendukung, pemanfaatan teknologi seperti SIAK, *chatbot*, dan Akudicari, sikap petugas yang ramah dan komunikatif, respons pelayanan yang cukup cepat, prosedur pelayanan yang jelas dan sesuai dengan SOP, serta adanya kepastian hukum terhadap dokumen akta kematian yang diterbitkan. Dengan demikian, pelayanan penerbitan akta kematian di Kabupaten Badung tidak hanya berperan sebagai proses administratif, tetapi juga menjadi bagian penting dalam mewujudkan tertib administrasi kependudukan, pemutakhiran data penduduk, percepatan pelaporan peristiwa kematian, dan perlindungan hak administratif masyarakat.

Keterbatan Penelitian. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, yaitu ruang lingkup penelitian hanya difokuskan pada pelayanan penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan secara menyeluruh pada daerah lain yang memiliki karakteristik wilayah, kapasitas pelayanan, dan kondisi masyarakat yang berbeda. Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif sehingga hasil yang diperoleh lebih menekankan pada pemahaman mendalam melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan triangulasi, bukan pada pengukuran kuantitatif tingkat kepuasan masyarakat secara statistik. Penelitian ini juga dibatasi pada analisis kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibility*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance*, sehingga belum membahas secara lebih luas aspek lain seperti evaluasi kebijakan program penghargaan, perbandingan efektivitas pelayanan antarwilayah, maupun analisis jangka panjang terhadap perubahan tingkat pelaporan akta kematian di Kabupaten Badung.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan, sehingga penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian mengenai pelayanan penerbitan akta kematian dengan cakupan yang lebih luas, baik melalui perbandingan antarwilayah maupun analisis terhadap efektivitas pelayanan dalam jangka waktu tertentu. Penelitian lanjutan juga dapat menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara statistik terhadap pelayanan akta kematian, khususnya pada aspek kemudahan akses, kecepatan layanan, pemanfaatan teknologi digital, dan kepastian dokumen. Selain itu, penelitian berikutnya dapat mengkaji lebih mendalam efektivitas program penghargaan atas tertib administrasi pengurusan akta kematian di Kabupaten Badung, termasuk pengaruhnya terhadap percepatan pelaporan kematian, peningkatan kesadaran masyarakat, serta pemutakhiran data kependudukan agar diperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif dan bermanfaat bagi pengembangan pelayanan administrasi kependudukan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung beserta seluruh jajaran yang telah memberikan izin, data, informasi, serta kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian mengenai pelayanan penerbitan akta kematian bagi penduduk Kabupaten Badung Provinsi Bali. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan selama proses penyusunan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada keluarga, informan penelitian, serta seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan motivasi sehingga penelitian dan penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

VI. DAFTAR PUSTAKA

AbouZahr, C., Bratschi, M. W., Cercone, E., Mangharam, A., de Savigny, D., Dincu, I., Forsingdal, A. B., Joos, O., Kamal, M., Legesse, S., Porth, T., Shaw, C., & Zambrano, P. (2021). The COVID-19 pandemic: Effects on civil registration of births and deaths and on availability and utility of vital events data. *American Journal of Public Health, 111*(6), 1123–1131. https://doi.org/10.2105/AJPH.2021.306203

Agyekum, M. W., Kyei-Arthur, F., & Bosompem, S. K. (2024). "Do we register our deaths?": Motivations and barriers to death registration in Ghana. *PLOS ONE, 19*(10), e0312353. https://doi.org/10.1371/journal.pone.0312353

Ananda, R., & Maulidiah, S. (2025). Efektivitas pelayanan pencatatan dan penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics, 11*(2), 525–530. https://journal.uir.ac.id/index.php/JKP/article/view/24447

Daraba, D., Salam, R., Wijaya, I. D., Baharuddin, A., Sunarsi, D., & Bustamin. (2023). Membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital di Indonesia. *Jurnal Pallangga Praja, 5*(1), 31–40. https://doi.org/10.61076/jpp.v5i1.3428

Fall, M., Masquelier, B., Cissé, R., Ndiaye, C. T., Ndiaye, A., & Dieme, N. (2021). Motivations and barriers to death registration in Dakar, Senegal. *Genus, 77*, Article 21. https://doi.org/10.1186/s41118-021-00133-7

Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. CV Pustaka Ilmu Group.

Hutasoit, I., & Pribadi, A. S. (2023). Pelayanan dokumen paket kematian melalui program SEDUDO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Konstituen, 5*(2), 106–124. https://doi.org/10.33701/jk.v5i2.3743

Ismail, Mgs., & Ismail, I. (2022). Implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Garut. *Jurnal Registratie, 4*(1), 22–31. https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/2429

Kasasa, S., Natukwatsa, D., Galiwango, E., Nareeba, T., Gyezaho, C., Fisker, A. B., Mengistu, M. Y., Dzabeng, F., Haider, M. M., Yargawa, J., Akuze, J., Baschieri, A., Cappa, C., Jackson, D., Lawn, J. E., Blencowe, H., Kajungu, D., The Every Newborn-INDEPTH Study Collaborative Group, & Thysen, S. M. (2021). Birth, stillbirth and death registration data completeness, quality and utility in population-based surveys: EN-INDEPTH study. *Population Health Metrics, 19*(Suppl. 1), Article 14. https://doi.org/10.1186/s12963-020-00231-2

Kusuma, D. A., Wasistiono, S., & Pitono, A. (2021). Penerapan e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia, 13*(2), 145–158. https://doi.org/10.54783/jv.v13i2.422

Lamsal, B. P., & Gupta, A. K. (2022). Citizen satisfaction with public service: What factors drive? *Policy & Governance Review, 6*(1), 78–89. https://doi.org/10.30589/pgr.v6i1.470

Nurrahman, A., Sabaruddin, Nurnawati, E. N., & Guntoro, D. (2025). Efektivitas program Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Ciamis. *Jurnal Registratie, 7*(2), 143–157. https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v7i2.5942

Pandey, S. P., Chowdhury, H. R., & Adair, T. (2024). Differentials, barriers and enablers of death registration in Nepal: Evidence from the Civil Registration and Vital Statistics (CRVS) survey. *Journal of Population Research, 41*, Article 17. https://doi.org/10.1007/s12546-024-09338-x

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing, 49*(4), 41–50. https://doi.org/10.1177/002224298504900403

Pham, L., Williamson, S., & Berry, R. (2023). E-government service quality, perceived value, satisfaction, and loyalty: Evidence from a newly emerging country. *Journal of Public Policy, 43*(4), 812–833. https://doi.org/10.1017/S0143814X23000296

Pont, A. V., Hafid, F., & Martini, T. (2023). Factors associated with birth registrations in Indonesia. *Electronic Journal of General Medicine, 20*(2), em462. https://doi.org/10.29333/ejgm/12900

Putri, L. R. (2022). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung di masa pandemi Covid-19. *Jurnal Registratie, 4*(1), 51–63. https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/2398

Putri, L. R. (2023). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan dengan online (PAK'DE ON) melalui aplikasi WhatsApp dan inovasi pelayanan dokumen administrasi kependudukan dan Pengadilan Agama (DIDUPAG) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun. *Jurnal Registratie, 5*(1), 53–68. https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/3229/1622

Rahmadany, A. F. (2021). Implementasi pelayanan publik berbasis electronic government dalam menghadapi pandemi Covid-19 di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah, 13*(1), 118–125. https://ejournal.ipdn.ac.id/JAPD/article/view/2042

Ramadhan, S. A., & Pribadi, U. (2024). Building citizen satisfaction with e-government services: A case study of the Population Administration Information System (SIAK). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, 8*(3), 972–988. https://doi.org/10.24198/jmpp.v8i3.55866

Revenga Becedas, R., Sant Fruchtman, C., Dincu, I., de Savigny, D., & Cobos Muñoz, D. (2022). Addressing the evidence gap in the economic and social benefits of Civil Registration and Vital Statistics systems: A systematic review. *Public Health Reviews, 43*, Article 1604560. https://doi.org/10.3389/phrs.2022.1604560

Simangunsong, F. (2017). *Metode penelitian pemerintahan*. Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian dan pengembangan (R&D)*. Alfabeta.

Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Tukan, A. A. F., & Rahmadanita, A. (2023). Implementasi kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Lembata Provinsi Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Registratie, 5*(2), 162–180. https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/3717

Verma, S., Kamal, R., Dwivedi, L. K., & Halli, S. S. (2026). From delivery to identity: Applying transaction cost economics to health-enabled civil registration in India. *Frontiers in Public Health, 14*, Article 1743341. https://doi.org/10.3389/fpubh.2026.1743341

Wargadinata, E. L., Nawawi, N., Suratha, I. G., Munawaroh, N., & Tendean, N. R. P. (2025). Analisis penerimaan aplikasi Salaman, pelayanan administrasi kependudukan digital Kota Bandung. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau, 5*(1), 1–18. https://ejournal.ipdn.ac.id/jtpm/article/view/4899