KEPATUHAN MASYARAKAT DALAM KEPEMILIKAN AKTA KEMATIAN DAN IMPLIKASINYA PADA KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN CILACAP PROVINSI JAWA TENGAH

Anindya Nafis Calyca
NPP. 33.0430
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: anindyanafiscalyca@mail.com

Pembimbing Skripsi: Suci Prasita Dewi, S.STP, M.Sc
Email: suciprasita@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *Community compliance in death certificate ownership is an important part of orderly population administration affecting the quality of public services. In Cilacap Regency, Central Java Province, there is still a gap between death events and issued death certificates—only around 81–85% coverage—even though this obligation is regulated by Law Number 24 of 2013 concerning Population Administration.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze community compliance in death certificate ownership and its implications for the quality of public services in Cilacap Regency.* ***Method:*** *This study employs a descriptive qualitative approach with data collection through observation, in-depth interviews, and documentation using purposive sampling. Data validity was ensured through triangulation, while analysis employed an interactive model supported by the NVivo 14 application.* ***Result:*** *Community compliance is predominantly at the Identification stage, driven by administrative necessities such as inheritance management, pension disbursement, and social assistance requirements. The Internalization stage has not yet been optimally formed due to low intrinsic awareness. The government's innovation through the "Maria Mercedes Jaritan" Village Administration Counter has shown positive results. The quality of public services in the dimensions of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy is generally adequate, though accuracy and data reliability remain affected by low compliance.* ***Conclusion:*** *Strengthening legal education, optimizing service innovation, and enhancing cross-sector collaboration are necessary to improve sustainable community compliance in death certificate ownership.*

Keywords: *Community Compliance; Death Certificate; Public Service Quality; Population Administration*

ABSTRAK

Permasalahan (GAP): Kepatuhan masyarakat dalam kepemilikan akta kematian merupakan bagian penting dari tertib administrasi kependudukan yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Di Kabupaten Cilacap Provinsi Jawa Tengah masih terdapat kesenjangan antara jumlah peristiwa kematian dan jumlah penerbitan akta kematian dengan cakupan berkisar 81–85% meskipun kewajiban tersebut telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan menganalisis kepatuhan

masyarakat dalam kepemilikan akta kematian dan implikasinya pada kualitas pelayanan publik di Kabupaten Cilacap. **Metode:** Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan teknik *purposive sampling*. Validitas data dilakukan melalui triangulasi, sedangkan analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang diperkuat dengan aplikasi pengolah data NVivo 14. **Hasil/Temuan:** Kepatuhan masyarakat masih berada pada tahap *Identification*, yaitu kepatuhan yang didorong oleh kepentingan administratif tertentu seperti pengurusan warisan, pencairan dana pensiun, dan klaim jaminan sosial. Tahap *Internalization* belum terbentuk secara optimal karena kesadaran intrinsik masyarakat masih rendah. Inovasi pemerintah melalui Loket Adminduk Desa "Maria Mercedes Jaritan" menunjukkan hasil positif dalam peningkatan penerbitan akta kematian. Kualitas pelayanan publik pada dimensi *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Empathy* secara umum memadai, meski keandalan dan akurasi data masih terpengaruh oleh rendahnya kepatuhan. **Kesimpulan:** Diperlukan penguatan edukasi hukum, optimalisasi inovasi pelayanan, dan kolaborasi lintas sektor untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat secara berkelanjutan dalam kepemilikan akta kematian.

Kata kunci: Administrasi Kependudukan; Akta Kematian; Kepatuhan Masyarakat; Kualitas Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Negara Republik Indonesia memiliki kewajiban konstitusional untuk melindungi seluruh warga negara melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, salah satunya melalui administrasi kependudukan (Hutasoit, 2016). Administrasi kependudukan menjadi instrumen penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang tertib, akurat, dan berorientasi pada perlindungan hak sipil masyarakat (Khairi, 2021). Pemerintah daerah sebagai organisasi publik dituntut mampu menyelenggarakan pelayanan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat (Bura et al., 2023; Rowa, 2021). Simangunsong (2021) menegaskan bahwa perubahan lingkungan sosial dan perkembangan teknologi menuntut organisasi pemerintahan untuk terus melakukan inovasi pelayanan publik agar tercipta tata kelola pemerintahan yang adaptif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Akta kematian merupakan dokumen autentik negara yang membuktikan secara hukum terjadinya peristiwa kematian seseorang. Kepemilikan akta kematian dibutuhkan dalam berbagai urusan administratif seperti pengurusan warisan, pencairan dana pensiun, klaim jaminan sosial, penonaktifan data kependudukan, serta pembaruan daftar pemilih tetap dalam pemilu. Mahapatra et al. (2007) menyatakan bahwa rendahnya kepemilikan akta kematian dapat menyebabkan kualitas data kependudukan menjadi kurang akurat karena statistik vital sangat bergantung pada kelengkapan pencatatan kematian. Kepemilikan akta kematian juga merupakan bagian dari sistem CRVS yang berfungsi menghasilkan data kependudukan yang akurat sebagai dasar perumusan kebijakan dan penyelenggaraan pelayanan publik (Mills et al., 2019; Clark et al., 2019).

Kewajiban pelaporan kematian telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 44 yang menyebutkan bahwa setiap peristiwa kematian wajib dilaporkan paling lambat 30 hari sejak terjadi peristiwa kematian. Berdasarkan data Kementerian Dalam Negeri, rasio penduduk meninggal dunia yang mengurus akta kematian mencapai 56% pada tahun 2020, yang berarti masih sekitar 44% kematian yang tidak tercatat secara administrasi (Kementerian Dalam Negeri, 2020).

Di Kabupaten Cilacap, pada tahun 2023 tercatat sebanyak 14.188 peristiwa kematian, namun hanya 11.469 akta kematian yang diterbitkan, sedangkan tahun 2024 dari 12.995 peristiwa kematian hanya 11.062 akta yang diterbitkan. Tingkat kepemilikan akta kematian di Kabupaten Cilacap dalam dua tahun terakhir baru mencapai sekitar 82,8% dari total peristiwa kematian yang terjadi, masih jauh dari target nasional 100%.

Rendahnya kepemilikan akta kematian di Kabupaten Cilacap menimbulkan berbagai implikasi terhadap kualitas pelayanan publik. Pada Pemilu 2019, Bawaslu menemukan sebanyak 617 pemilih yang telah meninggal dunia masih tercatat dalam DPT (Antarajateng, 2018). BPK juga menemukan penyaluran bantuan sosial senilai Rp6,9 triliun yang tidak tepat sasaran, termasuk masih diberikan kepada penduduk yang telah meninggal dunia (Indraini, 2022). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa rendahnya kepatuhan administrasi kependudukan berdampak pada efektivitas kebijakan publik dan efisiensi anggaran negara.

Pemerintah Kabupaten Cilacap telah melakukan inovasi melalui Loket Adminduk Desa "Maria Mercedes Jaritan" yang bertujuan mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat melalui desa dan kelurahan. Pratama et al. (2025) menyatakan bahwa transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan mampu meningkatkan kecepatan pelayanan, kualitas layanan, dan kepuasan masyarakat. Meski demikian, persoalan kepemilikan akta kematian tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan layanan, tetapi juga menyangkut perilaku kepatuhan masyarakat yang dianalisis menggunakan Teori Kepatuhan Kelman (1958) dalam Soekanto (1982), yakni *Compliance, Identification, Internalization,* dan *Reward.*

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

Kepemilikan akta kematian di Kabupaten Cilacap masih belum optimal meskipun pemerintah telah menyediakan berbagai kemudahan pelayanan administrasi kependudukan, baik melalui pelayanan langsung maupun pelayanan berbasis digital. Rendahnya kepatuhan masyarakat dalam melaporkan peristiwa kematian menyebabkan masih terdapat data kependudukan yang tidak diperbarui secara tepat waktu, sehingga berpotensi memengaruhi akurasi data kependudukan dan kualitas pelayanan publik yang berbasis data tersebut.

Penelitian terdahulu mengenai akta kematian sebagian besar membahas tentang kesadaran hukum, partisipasi masyarakat, inovasi pelayanan, atau kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara parsial. Penelitian sebelumnya belum mengkaji hubungan antara tingkat kepatuhan masyarakat dalam kepemilikan akta kematian dengan implikasinya pada kualitas pelayanan publik menggunakan Teori Kelman (1958) secara komprehensif. Selain itu, penelitian yang mengkaji konteks Kabupaten Cilacap secara spesifik pun masih sangat terbatas, padahal Kabupaten Cilacap memiliki jumlah penduduk yang besar dan kebutuhan akan data kematian yang akurat untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis kepatuhan masyarakat dalam kepemilikan akta kematian serta implikasinya terhadap kualitas pelayanan publik di Kabupaten Cilacap Provinsi Jawa Tengah.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting untuk memberikan gambaran empiris mengenai kepatuhan masyarakat dalam kepemilikan akta kematian dan implikasinya pada kualitas pelayanan publik di Kabupaten Cilacap sebagai dasar perumusan strategi oleh pemerintah daerah. Apabila penelitian ini tidak dilaksanakan, pemerintah dan pemangku kebijakan akan kekurangan dasar empiris yang kuat dalam memahami pola keterlibatan masyarakat secara faktual, sehingga strategi peningkatan kepemilikan akta kematian berisiko tidak tepat sasaran dan kurang efektif. Secara akademik, penelitian ini memperkuat kajian administrasi kependudukan dengan menghubungkan teori kepatuhan Kelman (1958) dengan teori kualitas pelayanan SERVQUAL dalam konteks pemerintahan daerah.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini didasarkan pada 10 penelitian terdahulu yang relevan. Di antaranya: (1) Fadhilla dan Novira (2023) tentang tingkat kepatuhan masyarakat dalam pendaftaran data kependudukan di Medan menunjukkan kepatuhan akta kematian hanya 34,8%; (2) Samudra dan Fanida (2024) tentang inovasi pelayanan NAKULA di Surabaya yang mempercepat pengurusan akta kematian melalui teknologi digital; (3) Sapwan et al. (2025) tentang analisis kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan partisipasi masyarakat untuk membuat akta kematian di Lombok Utara; (4) Jumaah et al. (2025) tentang peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan akta kematian; (5) Pohan (2023) tentang kesadaran hukum masyarakat dalam pengurusan akta kematian di Tapanuli Selatan; (6) Firjani et al. (2024) tentang partisipasi masyarakat dalam administrasi kependudukan; (7) Rizki (2023) tentang partisipasi masyarakat dalam pengurusan akta kematian berdasarkan implementasi kebijakan daerah; (8) Kartika (2022) tentang peningkatan kesadaran masyarakat dalam kepemilikan akta kematian; (9) Gandamayu et al. (2022) tentang tingkat kepatuhan masyarakat dalam menerapkan protokol kesehatan; (10) Crawford et al. (2004) tentang kepatuhan masyarakat terhadap regulasi pengelolaan sumber daya pesisir berbasis masyarakat. Penelitian-penelitian tersebut umumnya berfokus pada kesadaran hukum atau partisipasi masyarakat, namun belum mengkaji secara spesifik keterkaitan antara kepatuhan masyarakat dalam kepemilikan akta kematian dengan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Cilacap.

Selain itu, terdapat pula penelitian dari civitas akademika Institut Pemerintahan Dalam Negeri yang relevan. Simangunsong (2021) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan partisipasi serta kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Wasistiono dan Simangunsong (2020) menjelaskan bahwa pemerintah daerah memiliki kedudukan strategis sebagai penyelenggara pelayanan publik yang berfungsi memberikan perlindungan administrasi dan menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat. Hutasoit et al. (2020) menemukan bahwa strategi pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan berbasis teknologi informasi berpengaruh terhadap kualitas layanan administrasi kependudukan.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah yang membedakannya dari penelitian sebelumnya. Pertama, dari segi kontekstual, penelitian ini dilakukan di Kabupaten Cilacap yang memiliki karakteristik wilayah kompleks dengan inovasi pelayanan Loket Adminduk Desa "Maria Mercedes Jaritan", sebuah konteks yang belum pernah dikaji secara spesifik pada penelitian sebelumnya. Kedua, dari segi konseptual, penelitian ini menggunakan Teori Kepatuhan Kelman (1958) yang meliputi 3 jenis Kepatuhan (*Compliance, Identification, Internalization)* dan pada penelitian ini peneliti menambahkan 1 jenis Kepatuhan yakni Kepatuhan karena adanya *Reward* (Penghargaan) yang belum banyak diterapkan dalam konteks kepemilikan akta kematian. Ketiga, penelitian ini mengintegrasikan Teori Kepatuhan Kelman (1958) dengan Teori Kualitas Pelayanan SERVQUAL untuk menjelaskan hubungan antara kepatuhan masyarakat dan kualitas pelayanan publik secara lebih komprehensif.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis Kepatuhan Masyarakat dalam Kepemilikan Akta Kematian dan Implikasinya pada Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Cilacap Provinsi Jawa Tengah.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena peneliti memahami secara mendalam fenomena sosial yang terjadi di masyarakat, khususnya terkait kepatuhan masyarakat dalam kepemilikan akta kematian serta implikasinya terhadap kualitas pelayanan publik di Kabupaten Cilacap. Metode kualitatif deskriptif dinilai tepat karena mampu menggali persepsi, pengalaman, motivasi, dan perilaku masyarakat maupun pemerintah dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan secara komprehensif. Simangunsong (2021) menyatakan bahwa penelitian kualitatif dalam kajian pemerintahan digunakan untuk memahami dinamika hubungan antara pemerintah dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai kebutuhan penelitian. Informan dalam penelitian ini terdapat 16 kelompok informan yang meliputi Kepala dan pejabat Disdukcapil Kabupaten Cilacap, petugas lapangan kecamatan, kepala desa/petugas Loket Adminduk Desa, serta masyarakat yang telah, sedang, atau belum mengurus akta kematian. Informan kunci adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap, sebagai pengambil kebijakan utama. Keberagaman informan tersebut bertujuan memperoleh data yang komprehensif dari berbagai sudut pandang.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai tingkat kepatuhan masyarakat, faktor-faktor yang memengaruhinya, serta implikasinya terhadap kualitas pelayanan publik. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung kondisi pelayanan administrasi kependudukan, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa laporan, peraturan, statistik kependudukan, foto kegiatan, serta dokumen pendukung lainnya.

Teknik pengujian keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, seperti pejabat Disdukcapil, perangkat desa, dan masyarakat. Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memastikan konsistensi data yang diperoleh. Penggunaan triangulasi bertujuan meningkatkan kredibilitas dan validitas temuan penelitian.

Analisis data menggunakan Model Analisis Interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan menyederhanakan data yang relevan dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi, tabel, gambar, dan visualisasi hasil analisis NVivo 14 untuk mempermudah interpretasi data. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan yang dilakukan secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung hingga diperoleh temuan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

Penelitian ini dilaksanakan di Disdukcapil Kabupaten Cilacap, Kecamatan Kesugihan, dan Kecamatan Sampang di Kabupaten Cilacap. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa wilayah tersebut memiliki capaian kepemilikan akta kematian yang berbeda sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai tingkat kepatuhan masyarakat dalam kepemilikan akta kematian. Penelitian dilaksanakan selama satu bulan, yaitu pada bulan Januari 2026, yang meliputi kegiatan pengumpulan data melalui wawancara, observasi lapangan, dokumentasi, analisis data, serta penyusunan hasil penelitian.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis kepatuhan masyarakat dalam kepemilikan akta kematian dan implikasinya terhadap kualitas pelayanan publik di Kabupaten Cilacap Provinsi Jawa Tengah menggunakan Teori Kepatuhan Kelman (1958) yang terdiri atas *Compliance, Identification, Internalization,* dan *Reward*. Selanjutnya, implikasi kepatuhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dianalisis menggunakan Teori SERVQUAL yang meliputi *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Empathy*. Pembahasan hasil penelitian didasarkan pada hasil wawancara, observasi, dokumentasi, serta analisis data menggunakan NVivo 14 sebagai berikut :

3.1. Kepatuhan Masyarakat dalam Kepemilikan Akta Kematian

Berdasarkan data Disdukcapil Kabupaten Cilacap Tahun 2020–2025, terdapat kesenjangan antara jumlah peristiwa kematian dan kepemilikan akta kematian sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 1.
Jumlah Peristiwa Kematian dengan Kepemilikan Akta Kematian di Kabupaten Cilacap Tahun 2020-2025

Tahun	Jumlah Peristiwa Kematian	Jumlah Kepemilikan Akta Kematian	Yang Belum Memiliki Akta Kematian	Presentase
Tahun 2020	**13.502**	**9.876**	**3.626**	**73,14 %**
Tahun 2021	**14.021**	**10.254**	**3.767**	**73,13 %**
Tahun 2022	**14.765**	**11.032**	**3.733**	**74,72 %**
Tahun 2023	**14.188**	**11.469**	**2.719**	**80,84 %**
Tahun 2024	**12.955**	**11.062**	**1.893**	**85,39 %**
Tahun 2025	**15.698**	**12.744**	**2.954**	**81,18 %**

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Cilacap Tahun 2026

Berdasarkan tabel tersebut, kepemilikan akta kematian di Kabupaten Cilacap mengalami peningkatan bertahap dari 73,14% pada Tahun 2020 menjadi 85,39% pada Tahun 2024, meskipun pada Tahun 2025 kembali menurun menjadi 81,18%. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun ada peningkatan, kepatuhan masyarakat dalam kepemilikan akta kematian belum mencapai target nasional kepemilikan akta kematian sebesar 100%. Kondisi tersebut kemudian dianalisis menggunakan teori kepatuhan Kelman (1958) yang meliputi aspek *Compliance, Identification, Internalization,* dan *Reward.* Berikut disajikan juga terkait dengan grafik perbandingan kepemilikan akta kematian di Kabupaten Cilacap dalam kuru waktu 5 tahun terakhir sebagai berikut :



Sumber : Disdukcapil Kabupaten Cilacap Tahun 2026

Gambar 1. Grafik Perbandingan Kepemilikan Akta Kematian di Kabupaten Cilacap Tahun 2020-2025

Grafik tersebut menunjukkan masih adanya masyarakat yang belum melaporkan peristiwa kematian anggota keluarganya kepada pemerintah daerah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bahwa kepemilikan akta kematian harus dipenuhi sejak terjadinya peristiwa kematian dan dalam waktu 30 hari sejak terjadinya peristiwa kematian. Selain itu, akta kematian memiliki fungsi penting sebagai dasar pembaruan data kependudukan, penonaktifan data administrasi penduduk, serta pemenuhan berbagai kebutuhan hukum dan pelayanan publik lainnya.

a. Kepatuhan karena adanya Takut Sanksi (*Compliance*)

Aspek *Compliance* belum berjalan secara optimal di Kabupaten Cilacap. Sebagian besar masyarakat masih memiliki pengetahuan yang terbatas mengenai kewajiban pelaporan kematian maupun sanksi administratif yang dapat timbul akibat keterlambatan pelaporan peristiwa kematian (Pohan, 2023). Banyak masyarakat beranggapan bahwa pengurusan akta kematian bukan kebutuhan mendesak sehingga dapat ditunda. Pemerintah daerah lebih mengedepankan pendekatan persuasif dibandingkan penerapan sanksi secara tegas atas keterlambatan kepemilikan akta kematian, Sehingga masyarakat tidak merasakan tekanan yang kuat untuk segera mengurus akta kematian (Firjani et al., 2024).



Sumber : Diolah oleh Peneliti Menggunakan Nvivo 14, 2026

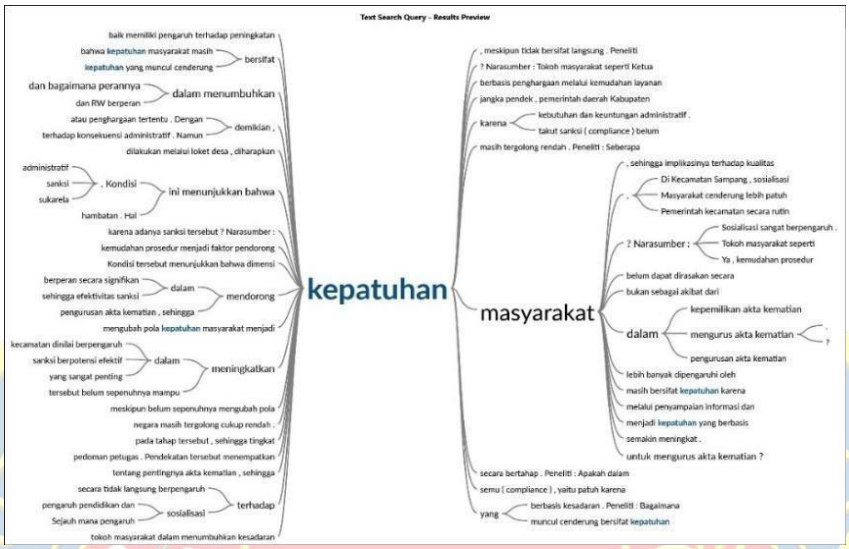
Gambar 2. Visualisasi *"Word Cloud"* Kata yang Sering Digunakan

Berdasarkan hasil analisis NVivo 14 berupa *Word Frequency* menunjukkan bahwa kata-kata seperti "sanksi", "denda", atau "hukuman" tidak ditemukan sebagai kata dominan dalam data wawancara. Kata-kata yang lebih sering muncul justru berkaitan dengan "kebutuhan", "syarat", dan "administrasi", hal ini menunjukkan bahwa motivasi masyarakat dalam mengurus akta kematian lebih didorong oleh kebutuhan administratif tertentu dibandingkan adanya rasa takut terhadap sanksi.

b. Kepatuhan karena adanya Keuntungan atau Timbal Balik (*Identification*)

Identification menjadi aspek paling dominan memengaruhi kepatuhan masyarakat dalam kepemilikan akta kematian di Kabupaten Cilacap. Temuan penelitian menunjukkan bahwa masyarakat cenderung mengurus akta kematian ketika dokumen tersebut dibutuhkan untuk kepentingan administratif seperti warisan, BPJS, bantuan sosial, dan pencairan dana pensiun. Kondisi ini sejalan dengan penelitian Sy et al. (2021) yang menyatakan bahwa motivasi utama masyarakat dalam melakukan registrasi kematian lebih didorong oleh kebutuhan administratif dan legal, khususnya klaim warisan dan prosedur terkait keluarga, dibandingkan kesadaran intrinsik terhadap pentingnya administrasi kependudukan. Temuan penelitian tersebut menunjukkan bahwa masyarakat baru menyadari pentingnya akta

kematian ketika dokumen tersebut menjadi syarat dalam pengurusan layanan publik lain. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepatuhan masyarakat masih bersifat instrumental atau berorientasi pada manfaat praktis yang diperoleh. Berikut disajikan hasil analisis melalui Nvivo 14 untuk memperoleh hubungan kepemilikan akta kematian :



Sumber : Diolah oleh Peneliti Menggunakan Nvivo 14 Tahun 2026

Gambar 3. Visualisasi *"Word Tree"* tentang Kepatuhan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis *Word Tree* pada NVivo 14 menunjukkan bahwa kata "akta kematian" paling sering dihubungkan dengan frasa "untuk pensiun", "untuk warisan", dan "untuk perubahan KK". Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat cenderung mengurus akta kematian ketika dokumen tersebut dibutuhkan untuk kepentingan administrasi tertentu, bukan sebagai kewajiban hukum yang harus dipenuhi secara sadar. Sehingga, kesadaran instrinsik terhadap pentingnya akta kematian belum sepenuhnya terbentuk. Kondisi tersebut berdampak pada belum optimalnya pemutakhiran data kependudukan.

c. Kepatuhan karena adanya Kesadaran Nilai (*Internalization*)

Berdasarkan hasil penelitian aspek *Internalization* dalam kepemilikan akta kematian belum terbentuk secara optimal. Sebagian besar masyarakat masih memandang akta kematian hanya sebagai dokumen pelengkap untuk kebutuhan tertentu. Pemahaman mengenai fungsi strategis akta kematian sebagai instrumen pembaruan data kependudukan masih relatif rendah. Kondisi tersebut sejalan dengan Sy et al. (2021) yang menyatakan bahwa kurangnya kesadaran masyarakat dan hambatan administratif masih menjadi kendala signifikan dalam pendaftaran kematian. Temuan tersebut menunjukkan bahwa rendahnya kesadaran masyarakat dan masih adanya hambatan administratif menjadi faktor penting yang menyebabkan kepatuhan masyarakat dalam kepemilikan akta kematian belum terbentuk secara optimal. Hal ini diperkuat dengan hasil analisis Nvivo 14 sebagai berikut :



Sumber : Diolah oleh Peneliti Menggunakan Nvivo 14, 2026

Gambar 4. Visualisasi "*Word Cloud*" Kepatuhan karena Kesadaran Nilai

Hasil analisis *Word Cloud* menunjukkan bahwa kata-kata dominan yang muncul yaitu "pelayanan", "masyarakat", "akta", dan "kematian Temuan tersebut menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat terhadap kepemilikan akta kematian masih lebih berorientasi pada aspek pelayanan dan kebutuhan administratif dibandingkan dengan kesadaran intrinsik mengenai pentingnya tertib administrasi kependudukan. Masyarakat cenderung memandang akta kematian sebagai dokumen yang digunakan ketika terdapat kebutuhan tertentu, seperti pengurusan administrasi atau kepentingan hukum lainnya.

d. Kepatuhan karena adanya Penghargaan (*Reward*)

Reward merupakan bentuk kepatuhan yang muncul karena adanya penghargaan atau apresiasi yang diberikan kepada individu maupun kelompok yang taat terhadap aturan. Dalam konteks penelitian ini, *Reward* diberikan oleh pemerintahan dalam bentuk apresiasi kepada masyarakat yang telah melaporkan peristiwa kematian anggota keluarganya. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Cilacap, penghargaan tidak selalu berwujud material, melainkan berupa kemudahan akses, percepatan proses, serta pembebasan biaya pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, terdapat perbedaan persepsi antara pemerintah dan masyarakat mengenai efektivitas insentif tersebut. Pihak pemerintah menilai layanan 3-in-1 mampu mendorong kepatuhan, sedangkan dari perspektif masyarakat, manfaat tersebut belum dirasakan secara optimal (Rizki, 2023). Dengan demikian, pemberian insentif berupa kemudahan pelayanan belum sepenuhnya efektif dalam meningkatkan kepatuhan masyarakat.

3.2. Implikasi Kepatuhan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Kepatuhan masyarakat dalam kepemilikan akta kematian memiliki keterkaitan yang erat dengan kualitas pelayanan publik. AbouZahr et al. (2015) menyatakan bahwa data kematian yang lengkap dan tepat waktu mendukung pemerintah dalam menyusun kebijakan publik, mengalokasikan sumber daya, dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Mudenda et al. (2021) pun menegaskan bahwa sistem registrasi sipil dan statistik vital sangat penting untuk menghasilkan data yang akurat dan andal sebagai dasar kebijakan publik dan penyelenggaraan layanan. Implikasi kepatuhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dianalisis menggunakan teori SERVQUAL yang meliputi lima dimensi yaitu *Tangibles, Reliability*, *Responsiveness, Assurance,* dan *Empathy*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan masyarakat dalam kepemilikan akta kematian memiliki pengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap seluruh dimensi kualitas pelayanan publik tersebut.



Sumber : Diolah oleh Peneliti Menggunakan Nvivo 14, 2026

Gambar 5. Visualisasi *"Hierarchy Chart"* Implikasi pada Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil analisis Nvivo 14 menggambarkan proporsi tema atau kategori hasil wawancara. Luas area pada masing-masing kotak merepresentasikan tingkat dominasi atau frekuensi kemunculan tema dalam data. Semakin besar luas area suatu kategori, maka semakin dominan tema tersebut muncul dalam hasil wawancara. Sebaliknya, kategori dengan luas area yang lebih kecil menunjukkan tema yang relatif jarang dibahas oleh informan. Dengan demikian, visualisasi ini memberikan gambaran mengenai isu-isu yang paling menonjol serta fokus utama persepsi informan terkait kepatuhan masyarakat dan kualitas pelayanan publik

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Tangibles merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kondisi fisik pelayanan, meliputi sarana dan prasarana, penampilan petugas, fasilitas pelayanan, serta kelengkapan peralatan pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian, Disdukcapil Kabupaten Cilacap memiliki sarana dan prasarana pelayanan yang tergolong cukup memadai, terlihat dari ketersediaan 112 pegawai, 65 unit komputer, 158 unit printer, 28 *scanner*, ruang pelayanan yang representatif, mesin antrean elektronik, hingga fasilitas kursi roda bagi penyandang disabilitas. Penampilan petugas pelayanan dinilai cukup baik dan profesional (Hardiansyah, 2018). Namun, rendahnya kepatuhan masyarakat dalam kepemilikan akta kematian turut memberikan implikasi terhadap efektivitas penggunaan fasilitas tersebut, karena data kependudukan yang tersedia belum diperbarui secara akurat. Berikut data Jumlah Inventaris Disdukcapil Kabupaten Cilacap Tahun 2026 :

Tabel 2.
Jumlah Inventaris Disdukcapil Kabupaten Cilacap Tahun 2026

No.	Nama Barang	Jumlah (Unit)
1.	Mini Bus (Kapasitas 14 Penumpang)	1
2.	Mobil Dinas	5
3.	Sepeda Motor	11
4.	Komputer	65
5.	Laptop	18
6.	Lemari	43
7.	Printer	158
8.	Scanner	28
9.	CCTV	10
10.	Alat Sidik Jari	15
11.	Meja Kerja Kayu	147
12.	Kursi Besi	306
13.	Kursi Tunggu	53
14.	Kursi Roda Lipat	3
15.	Mesin Antrian	1
16.	Telepon Kantor	2
17.	Card Reader	20
18.	Proyektor	3
19.	Layar Proyektor	1
20.	AC	75

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Cilacap Tahun 2026

Hasil Observasi tersebut menunjukkan bahwa kualitas bukti fisik pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Cilacap sudah cukup baik, namun masih memerlukan penguatan fasilitas teknologi dan pemerataan akses pelayanan agar mampu mendukung peningkatan kepatuhan masyarakat secara lebih optimal (Sudrajat et al., 2021).

Penampilan petugas pelayanan juga dinilai cukup baik dan profesional. Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat menilai petugas pelayanan sudah disiplin, menggunakan atribut pelayanan secara lengkap, serta memberikan pelayanan yang tertib sesuai prosedur. Hal ini menciptakan persepsi positif masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Cilacap. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa rendahnya kepatuhan masyarakat dalam kepemilikan akta kematian berimplikasi terhadap efektivitas penggunaan fasilitas pelayanan tersebut.

b. Keandalan (*Reliability*)

Reliability merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai standar yang telah ditetapkan. Dalam konteks administrasi kependudukan, *reliability* sangat berkaitan dengan akurasi data penduduk dan ketepatan proses penerbitan dokumen kependudukan

(Hardiansyah, 2018). Untuk mendukung keandalan pelayanan tersebut, kualitas sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan (Sudrajat et al., 2021). Tingkat pendidikan pegawai turut memengaruhi kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang profesional, akurat, dan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. Adapun komposisi pegawai Disdukcapil Kabupaten Cilacap berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3.
Daftar Pegawai Disdukcapil Kabupaten Cilacap Menurut Jenis Pedidikan Tahun 2026

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1.	Strata 2 (S2)	9
2.	Strata 1 (S1)	81
3.	Sekolah Menengah Atas (SMA)	17
4.	Sekolah Menengah Kejuruan (SMK)	5
	Total	**112**

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Cilacap Tahun 2026

Berdasarkan tabel tersebut, sebagian besar pegawai memiliki tingkat pendidikan Strata 1. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Cilacap didukung oleh sumber daya manusia yang cukup memadai untuk menunjang pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, akurat, dan sesuai standar pelayanan yang berlaku.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian masyarakat baru mengurus akta kematian ketika muncul kebutuhan administratif tertentu seperti pengurusan warisan atau pencairan bantuan sosial. Akibat keterlambatan pelaporan tersebut, proses pembaruan data kependudukan menjadi tidak akurat dan berpotensi menyebabkan terjadinya data ganda maupun ketidaksesuaian data penerima layanan pemerintah.

Kepemilikan akta kematian memiliki peran penting dalam menjaga akurasi data kependudukan dan efektivitas pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan penelitian Mudenda et al. (2021) yang menyatakan bahwa *"Civil Registration and Vital Statistics systems are essential for generating accurate and reliable data for public policy and service delivery."* Dengan demikian, rendahnya kepemilikan akta kematian dapat memengaruhi kualitas pelayanan publik dan validitas data kependudukan daerah.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness merupakan kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan secara cepat, tanggap, dan responsif terhadap kebutuhan maupun keluhan masyarakat. Pelayanan yang cepat, jelas, dan mudah diakses dapat meningkatkan kepuasan serta partisipasi masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Sudrajat et al. (2021) yang menyatakan bahwa *"Implementation of population administration policy influences the quality of death certificate issuance services."* Artinya, implementasi kebijakan administrasi kependudukan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan penerbitan akta kematian. Namun, Anggarwati et al. (2024) menyatakan bahwa prosedur birokrasi yang rumit dan memakan waktu masih menjadi permasalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Temuan ini juga memperkuat penelitian Sapwan et al. (2025) yang menemukan bahwa dimensi ketanggapan dalam pelayanan akta kematian masih belum optimal akibat keterbatasan data dan rendahnya partisipasi masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian Disdukcapil Kabupaten Cilacap menunjukkan tingkat *responsiveness* yang cukup baik melalui program Loket Adminduk Desa "Maria Mercedes Jaritan", layanan jemput bola, media konsultasi daring, serta platform pengaduan melalui LaporBup. Adanya inovasi tersebut menunjukkan adanya komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan responsivitas pelayanan kepada masyarakat. Untuk mendukung temuan tersebut, peneliti menyajikan hasil dokumentasi mengenai media aduan masyarakat serta platform pengaduan yang digunakan Pemerintah Kabupaten Cilacap dalam menampung keluhan masyarakat.



Sumber : Disdukcapil Kabupaten Cilacap Tahun 2026

Gambar 6. Media Aduan Masyarakat terkait Pelayanan Publik

d. Jaminan (*Assurance*)

Assurance merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman, kepastian hukum, kompetensi pelayanan, dan kepercayaan kepada masyarakat. Pelayanan akta kematian di Kabupaten Cilacap telah dilaksanakan secara gratis tanpa adanaya pungutan biaya, dengan informasi standar pelayanan yang dipasang secara terbuka. Namun, sebagian masyarakat masih memiliki persepsi bahwa pengurusan akta kematian memerlukan biaya dan proses yang rumit, padahal pelayanan telah digratiskan (Kartika, 2022). Temuan tersebut menunjukkan bahwa jaminan pelayanan yang diberikan pemerintah belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat, sehingga masih diperlukan penguatan sosialisasi. Berdasarkan hasil observasi juga telah di lakukan adanya sosialisasi layanan gratis Disdukcapil Kabupaten Cilacap sebagai berikut :



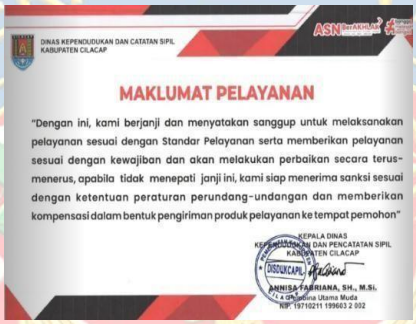
Sumber : Disdukcapil Kabupaten Cilacap Tahun 2026

Gambar 7. Media Sosialisasi Layanan Gratis Disdukcapil Kabupaten Cilacap

Berdasarkan hasil dokumentasi tersebut, Pemerintah Kabupaten Cilacap menyediakan media aduan masyarakat sebagai sarana penyampaian keluhan dan masukan terkait pelayanan publik. Keberadaan platform pengaduan tersebut menunjukkan upaya pemerintah dalam meningkatkan daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi masyarakat.

e. Empati (*Empathy*)

Empathy merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan perhatian, kepedulian, serta pelayanan yang adil dan manusiawi kepada seluruh masyarakat tanpa diskriminasi (Hardiansyah, 2018). Dimensi ini mencerminkan sejauh mana pelayanan publik mampu memahami kebutuhan dan kondisi masyarakat secara individual. Berdasarkan hasil observasi terdapat Makumat Pelayanan Anti Diskriminasi Disdukcapil Kabupaten Cilacap sebagai berikut :



Sumber : Disdukcapil Kabupaten Cilacap Tahun 2026

Gambar 8. Maklumat Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Cilacap

Maklumat tersebut menjadi pedoman bagi seluruh petugas pelayanan untuk memberikan pelayanan yang profesional, ramah, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang berkualitas. Berdasarkan hasil penelitian Petugas Disdukcapil Kabupaten Cilacap dinilai memiliki empati yang cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terlihat dari sikap ramah petugas, pelayanan yang nondiskriminatif, serta kesediaan petugas membantu masyarakat yang mengalami kesulitan (Simangunsong & Hutasoit, 2018). Pemerintah daerah aktif melakukan sosialisasi layanan gratis kepada masyarakat sebagai bentuk kepedulian agar seluruh masyarakat memperoleh akses pelayanan yang sama.

3.3. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa tingkat kepatuhan masyarakat dalam kepemilikan akta kematian di Kabupaten Cilacap masih berada pada tahap *Identification*, yaitu kepatuhan yang didorong oleh kebutuhan administratif dan manfaat praktis tertentu, bukan karena adanya kesadaran intrinsik. Kondisi tersebut sejalan dengan Mills et al. (2019) yang menegaskan bahwa keberhasilan sistem registrasi sipil tidak hanya ditentukan oleh kapasitas pemerintah, tetapi juga oleh tingkat partisipasi dan kepatuhan masyarakat dalam melaporkan peristiwa vital. Temuan ini memperkuat penelitian Pohan (2023) yang menemukan bahwa rendahnya kesadaran hukum masyarakat dalam pengurusan akta kematian dipengaruhi oleh kurangnya pemahaman mengenai manfaat dokumen tersebut serta lemahnya efektivitas sosialisasi pemerintah.

Inovasi Loket Adminduk Desa "Maria Mercedes Jaritan" terbukti menjadi salah satu faktor penting yang berhasil meningkatkan aksesibilitas pelayanan administrasi kependudukan terhadap masyarakat. Temuan ini sejalan dengan Samudra dan Fanida (2024) yang menemukan bahwa kemudahan akses pelayanan administrasi kependudukan mampu

meningkatkan efektivitas pelayanan dan partisipasi masyarakat. Ditemukan pula bahwa peran perangkat desa sebagai *intermediary* sangat krusial; desa yang memiliki petugas Adminduk aktif dan Buku Pokok Pemakaman (BPP) yang terisi rutin menunjukkan angka penerbitan akta kematian yang lebih tinggi (Gandamayu et al., 2022).

Secara konseptual, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian administrasi kependudukan dengan menghubungkan teori kepatuhan Kelman (1958) dengan teori kualitas pelayanan SERVQUAL. Rendahnya kepemilikan akta kematian memberikan implikasi langsung terhadap dimensi *reliability* dan *responsiveness*, menyebabkan data kependudukan tidak akurat dan tidak mutakhir, sehingga berdampak pada efektivitas berbagai layanan publik berbasis data kependudukan.

3.4. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Program Loket Adminduk Desa "Maria Mercedes Jaritan" memiliki variasi capaian yang signifikan antarwilayah. Kecamatan dengan karakteristik geografis mudah dijangkau dan tingkat pendidikan masyarakat lebih tinggi cenderung memiliki cakupan akta kematian yang lebih tinggi. Kecamatan Kesugihan memiliki capaian tinggi atas kepemilikan akta kematian, sedangkan Kecamatan Sampang masih rendah. Temuan ini sejalan dengan Jumaah et al. (2025) yang menemukan bahwa program sosialisasi mampu meningkatkan pemahaman masyarakat terkait pentingnya kepemilikan akta kematian, namun pada konteks Kabupaten Cilacap sosialisasi yang dilakukan belum sepenuhnya mampu membentuk kesadaran intrinsik masyarakat secara merata.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa: (1) Kepatuhan masyarakat Kabupaten Cilacap dalam kepemilikan akta kematian masih berada pada tahap *Identification*, yaitu kepatuhan yang didorong oleh kepentingan administratif tertentu seperti saat pengurusan warisan, pencairan dana pensiun, dan syarat penyaluran bantuan sosial. Tahap *Internalization* belum terbentuk secara optimal karena kesadaran intrinsik masyarakat Kabupaten Cilacap masih rendah akan pentingnya kepemilikan akta kematian. Tahap *Compliance* dan *Reward* tidak secara signifikan memengaruhi kepatuhan masyarakat dalam kepemilikan akta kematian. (2) Rendahnya kepatuhan masyarakat dalam kepemilikan akta kematian berimplikasi pada menurunnya tingkat akurasi data kependudukan yang selanjutnya memengaruhi kualitas pelayanan publik. Secara keseluruhan kualitas pelayanan Disdukcapil Kabupaten Cilacap cukup baik pada aspek bukti fisik, jaminan, dan empati.

Untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam kepemilikan akta kematian, disarankan kepada Disdukcapil Kabupaten Cilacap untuk: (1) memperkuat program sosialisasi dan edukasi hukum yang berkelanjutan, khususnya di wilayah terpencil; (2) mengoptimalkan inovasi Loket Adminduk Desa serta memperluas jangkauannya ke seluruh desa dan kecamatan di Kabupaten Cilacap; (3) mempertegas dan mensosialisasikan sanksi administratif atas keterlambatan pelaporan akta kematian; (4) mengembangkan kolaborasi lintas sektor; serta (5) memanfaatkan teknologi informasi dan media sosial secara optimal untuk sosialisasi pentingnya akta kematian.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama berupa cakupan wilayah yang terbatas pada Disdukcapil Kabupaten Cilacap, Kecamatan Kesugihan, dan Kecamatan Sampang, sehingga temuan belum dapat merepresentasikan seluruh 24 kecamatan di Kabupaten Cilacap.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Disarankan agar dilakukan penelitian lanjutan dengan cakupan yang lebih luas, meliputi seluruh kecamatan di Kabupaten Cilacap, serta dengan pendekatan *mixed methods* untuk mengukur secara kuantitatif hubungan antara tingkat kepatuhan masyarakat dan kualitas pelayanan publik dalam konteks administrasi kependudukan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penelitian; serta seluruh informan dan pihak yang telah membantu mensukseskan pelaksanaan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

AbouZahr, C., de Savigny, D., Mikkelsen, L., Setel, P. W., Lozano, R., Nichols, E., Notzon, F., & Lopez, A. D. (2015). Civil registration and vital statistics: Progress in the data revolution for counting and accountability. The Lancet, 386(10001), 1373–1385. https://doi.org/10.1016/S0140-6736(15)60173-8

Anggarwati, A. P., Sagita, N. I., & Taryana, A. (2024). Service effectiveness of population and civil registration service unit. Jurnal Government and Social, 10(2). https://doi.org/10.30997/jgs.v10i2.13988

Antarajateng. (2018). Bawaslu temukan ratusan pemilih dalam DPT meninggal dunia di Cilacap. Antara News Jawa Tengah. https://www.antaranews.com/berita/724069/bawaslu-temukan-ratusan-pemilih-dalam-dpt-meninggal-dunia-di-cilacap

Bura, A. F., Mantiri, J., & Siwi, C. M. (2023). Pemerintahan Daerah: Konsep, Teori dan Karakteristik. Purbalingga: CV. Eureka Media Aksara.

Clark, S. J., Bratschi, M. W., Setel, P., AbouZahr, C., de Savigny, D., Li, Z., McCormick, T., Byass, P., & Chandramohan, D. (2019). Verbal autopsy in civil registration and vital statistics: The symptom-cause information archive. arXiv Preprint arXiv:1910.00405. https://arxiv.org/abs/1910.00405

Crawford, B. R., Siahainenia, A., Rotinsulu, C., & Sukmara, A. (2004). Compliance and enforcement of community-based coastal resource management regulations in North Sulawesi, Indonesia. Coastal Management, 32(1), 39–50. https://doi.org/10.1080/08920750490247481

Fadhilla, A., & Novira, N. (2023). Tingkat kepatuhan masyarakat dalam pendaftaran data kependudukan di Kelurahan Tanjung Sari Kecamatan Medan Selayang Kota Medan. Jurnal Administrasi Publik, 13(1), 45–60. https://doi.org/10.21009/spatial.241.008

Firjani, D. F., Rachmawati, I., & Basori, Y. F. (2024). Partisipasi masyarakat dalam pembuatan akta kematian untuk menciptakan tata administrasi kependudukan di Kabupaten Cikole Kota Sukabumi. Jurnal Ilmu Pemerintahan, 9(2), 112–125. https://www.researchgate.net/profile/Yana-Fajar-Basori/publication/389045545_PARTISIPASI_MASYARAKAT_DALAM_PEMBUATAN_AKTA_KEMATIAN_UNTUK_MENCIPTAKAN_TATA_ADMINISTRASI_KEPENDUDUKAN_DI_KABUPATEN_CIKOLE_KOTA_SUKABUMI/links/690fcba4368b49329faa7684/PARTISIPASI-MASYARAKAT-DALAM-PEMBUATAN-AKTA-KEMATIAN-UNTUK-MENCIPTAKAN-TATA-ADMINISTRASI-KEPENDUDUKAN-DI-KABUPATEN-CIKOLE-KOTA-SUKABUMI.pdf

Gandamayu, I. B. M., Antari, N. W. S., & Strisanti, I. A. S. (2022). The level of community compliance in implementing health protocols to prevent the spread of COVID-19. International Journal of Health & Medical Sciences, 5(2), 175–184. https://doi.org/10.21744/ijhms.v5n2.1897

Hardiansyah. (2018). Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya. Gava Media.

Hutasoit, I. (2016). Administrasi kependudukan. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

Hutasoit, I., Leokuna, D., & Simangunsong, F. (2020). Local government strategies in improving the information technology-based integrated services in South Central Timor Regency, East Nusa Tenggara Province. Journal of Critical Reviews, 7(19), 4847–4854. http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/1186/1/Local%20government%20strategies.pdf

Indraini, A. (2022). BPK temukan bansos Rp 6,9 T tidak tepat sasaran. DetikFinance. https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-6093106/bpk-temukan-bansos-rp-6-9-t-salah-sasaran-orang-meninggal-masih-dapat

Jumaah, S. H., Shanty, N. H., Juhad, M., & Affandy, Y. (2025). Peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan akta kematian. Jurnal Pengabdian Masyarakat, 6(1), 88–97. https://doi.org/10.58740/m-jp.v2i3.484

Kartika, S. A. (2022). Peningkatan kesadaran masyarakat dalam kepemilikan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat [Skripsi]. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

Kelman, H. C. (1958). Compliance, identification, and internalization: Three processes of attitude change. Journal of Conflict Resolution, 2(1), 51–60. https://doi.org/10.1177/002200275800200106

Kementerian Dalam Negeri. (2020). Pengukuran pencapaian sasaran (PPS) tahun 2020. PPID Kementerian Dalam Negeri.

https://ppid.kemendagri.go.id/storage/dokumen/MAUmeC7DptA2sH5yVKqGpuHCOXeJQrl1cWy6KLIM.pdf

Khairi, H. (2021). Organisasi Sektor Publik. Pekalongan: PT Nasya Management.

Mahapatra, P., Shibuya, K., Lopez, A. D., Coullare, F., Notzon, F. C., Rao, C., & Szreter, S. (2007). Civil registration systems and vital statistics: Successes and missed opportunities. The Lancet, 370(9599), 1653–1663. https://doi.org/10.1016/S0140-6736(07)61308-7

Mills, S., Lee, J. K., & Rassekh, B. M. (2019). An introduction to the civil registration and vital statistics systems with applications in low- and middle-income countries. Journal of Health, Population and Nutrition, 38(Suppl 1), 23. https://doi.org/10.1186/s41043-019-0177-1

Mudenda, S., Mukosha, M., Mwila, C., Skosana, P., Kampamba, M., Mutenda, N., Mufwambi, W., & Hikaambo, C. N. (2021). Rapid assessment of the civil registration and vital statistics performance of health facilities in the five districts of Zambia: A cross-sectional study. Heliyon, 7(11), e08367. https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e08367

Pohan, A. (2023). Kesadaran hukum masyarakat dalam pengurusan akta kematian di Kecamatan Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan. Jurnal Ilmu Hukum, 5(2), 78–92.

Pratama, M. A., Deriana, U., & Reski, H. (2025). Digital transformation in civil registration services: An effectiveness evaluation of Bengkulu City's Population and Civil Registration Office toward Society 5.0. Sehati Journal, 3(4). https://doi.org/10.59535/sehati.v3i4.619

Rizki, A. L. (2023). Partisipasi masyarakat dalam pengurusan administrasi akta kematian berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan Nomor 7 Tahun 2017. Jurnal Ilmu Pemerintahan, 8(1), 55–67. https://doi.org/10.18196/jpk.v5i1.18769

Rowa, H. (2021). Organisasi Pemerintahan dalam Teori dan Praktik. Jatinangor: IPDN Press.

Samudra, A. R. A., & Fanida, E. H. (2024). Inovasi pelayanan akta kematian dan akta kelahiran melalui aplikasi NAKULA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Jurnal Administrasi Publik, 14(2), 120–134. https://doi.org/10.26740/publika.v12n1.p13-22

Sapwan, Saleh, A., & Nazwin, A. H. (2025). Analisis kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan partisipasi masyarakat untuk membuat akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara. Jurnal Kebijakan Publik, 16(1), 45–58.

Simangunsong, F. (2021). Administrasi pemerintahan daerah. Jatinangor: IPDN Press.

Simangunsong, F., & Hutasoit, I. (2018). Strengthening of administrative services in isolated regions of Indonesia. The Social Sciences, 13(9), 1416–1433. http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/1113

Soekanto, S. (1982). Kesadaran hukum dan kepatuhan hukum. Rajawali Pers.

Sudrajat, D., Badriatin, T., Setiawan, R., & Sudiarti, S. (2021). Implementation of population administration policy on the quality of death certificate issuance services. Indonesian Journal of Social Science Research, 2(1), 33–38. https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Sudrajat%2C+D.%2C+Badriatin%2C+T.%2C+Setiawan%2C+R.%2C+%26+Sudiarti%2C+S.+%282021%29.+Implementation+of+population+administration+policy+on+the+quality+of+death+certificate+issuance+services.+Indonesian+Journal+of+Social+Science+Research%2C+2%281%29%2C+33%E2%80%9338&btnG=

Sy, M., Faye, C. M., & Ndiaye, M. (2021). Motivations and barriers to death registration in Dakar, Senegal. Genus, 77(1), 1–16. https://doi.org/10.1186/s41118-021-00133-7

Wasistiono, S., & Simangunsong, F. (2020). Metodologi ilmu pemerintahan. Jatinangor: IPDN Press.