KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN AKTA KEMATIAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ROKAN HILIR PROVINSI RIAU

Ricardo Ivan Roy Sirait
NPP. 33.0186
Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: ricardoivanroys@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Drs. Arnold Poli, S.H., M.AP
Email: arnoldpoli1963@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): *The issuance of death certificates is an essential public service because it provides legal certainty regarding a person's civil status. However, despite government efforts to improve civil registration services, many communities still experience difficulties in obtaining death certificates due to administrative barriers, limited public awareness, and service delivery challenges. This condition indicates a gap between the expected quality of public services and the actual implementation of death certificate issuance services.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the quality of death certificate issuance services at the Population and Civil Registration Office of Rokan Hilir Regency.* ***Method:*** *This study employed a qualitative descriptive method. Data were collected through interviews, observation, and documentation involving service officers and community members as service users. Data analysis was conducted using NVivo software through open coding, categorization, and interpretation processes.* ***Result:*** *The findings reveal that the quality of death certificate issuance services is generally categorized as fairly good based on the five SERVQUAL dimensions. In the tangibles dimension, the availability of service facilities and infrastructure supports service delivery, although several facilities still require improvement. In the reliability dimension, officers are capable of providing services according to established procedures, despite occasional delays caused by technical issues. The assurance dimension demonstrates that officers possess adequate competence and are able to provide certainty regarding service procedures. In the empathy dimension, officers show concern and provide assistance to service users. Meanwhile, in the responsiveness dimension, officers respond promptly to community needs and complaints. Nevertheless, service quality is still constrained by limited human resources, system disruptions, and incomplete administrative requirements submitted by applicants. Various improvement efforts have been implemented, including service digitalization, staff capacity development, infrastructure enhancement, and regular service evaluation.* ***Conclusion:*** *This study concludes that the quality of death certificate issuance services at the Population and Civil Registration Office of Rokan Hilir Regency has been implemented fairly well, although continuous improvements are necessary to enhance service effectiveness and community satisfaction.*

Keywords: *Death Certificate; Public Service; Service Quality.*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Akta kematian merupakan dokumen kependudukan yang memiliki kekuatan hukum dan berperan penting dalam administrasi kependudukan. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala yang menyebabkan rendahnya kepemilikan akta kematian di masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan publik yang diharapkan dengan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat dalam proses penerbitan akta kematian. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan penerbitan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri atas pegawai pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak NVivo melalui tahapan open coding, kategorisasi, dan interpretasi data. **Hasil/Temuan:** Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penerbitan akta kematian secara umum telah berjalan cukup baik berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Pada dimensi bukti fisik (tangibles), fasilitas pelayanan telah tersedia meskipun masih terdapat beberapa sarana yang perlu ditingkatkan. Pada dimensi keandalan (reliability), pelayanan telah dilaksanakan sesuai prosedur yang berlaku walaupun masih ditemukan keterlambatan akibat kendala teknis. Pada dimensi jaminan (assurance), pegawai memiliki kompetensi yang memadai dan mampu memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat. Pada dimensi empati (empathy), pegawai menunjukkan kepedulian dan memberikan pendampingan kepada masyarakat selama proses pelayanan. Sementara itu, pada dimensi daya tanggap (responsiveness), pegawai mampu merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat dengan cukup cepat. Meskipun demikian, masih terdapat kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia, gangguan sistem pelayanan, serta ketidaklengkapan persyaratan administrasi dari masyarakat yang berdampak pada proses pelayanan. Berbagai upaya telah dilakukan melalui digitalisasi layanan, peningkatan kompetensi pegawai, perbaikan sarana dan prasarana, serta evaluasi pelayanan secara berkala. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan penerbitan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir telah berjalan cukup baik berdasarkan dimensi SERVQUAL, namun masih memerlukan peningkatan pada aspek fasilitas, sistem pelayanan, dan sosialisasi kepada masyarakat.

Kata Kunci: Akta Kematian; Kualitas Pelayanan; Pelayanan Publik.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi indikator penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, responsif, dan akuntabel. Dalam praktiknya, pelayanan publik tidak hanya mencakup penyediaan sarana fisik maupun jasa sosial, tetapi juga pelayanan administratif yang berkaitan dengan legalitas dan status hukum warga negara. Salah satu bentuk pelayanan administratif yang sangat penting adalah pelayanan administrasi kependudukan (Abas et al., 2023).

Administrasi kependudukan memiliki peran strategis dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan nasional. Melalui sistem administrasi kependudukan yang tertib, pemerintah dapat memperoleh data penduduk yang akurat sebagai dasar penyusunan kebijakan, perencanaan pembangunan, dan penyaluran berbagai program pelayanan publik (Syamsuadi, 2025).

Administrasi kependudukan tidak hanya berfungsi sebagai pencatatan identitas warga negara, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan perlindungan hak sipil masyarakat (Kansil dan Pusung, 2021). Produk utama administrasi kependudukan meliputi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), serta Akta Kematian. Dokumen-dokumen tersebut berfungsi sebagai bukti legalitas yang memberikan kepastian hukum bagi setiap warga negara sejak lahir hingga meninggal dunia (Firjani et al., 2024).

Di antara berbagai dokumen kependudukan tersebut, akta kematian memiliki posisi yang sangat penting. Akta kematian merupakan dokumen resmi yang diterbitkan negara sebagai bukti sah atas peristiwa kematian seseorang (Revenga Becedas et al., 2022). Dokumen ini tidak hanya berfungsi untuk memperbarui data kependudukan, tetapi juga menjadi syarat administratif dalam berbagai urusan hukum seperti pengurusan warisan, perubahan status keluarga, pencairan dana pensiun ahli waris, klaim asuransi, serta pemutakhiran daftar pemilih. Dari perspektif kependudukan, pencatatan kematian yang akurat sangat diperlukan untuk menjaga validitas data penduduk dan menghindari munculnya data penduduk yang telah meninggal namun masih tercatat sebagai penduduk aktif (Ananda & Maulidiah, 2025).

Kabupaten Rokan Hilir sebagai salah satu daerah di Provinsi Riau terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, termasuk pelayanan penerbitan akta kematian. Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, jumlah penerbitan akta kematian mengalami peningkatan setiap tahun. Pada tahun 2022 tercatat sebanyak 10.354 akta, meningkat menjadi 12.455 akta pada tahun 2023, kemudian 14.965 akta pada tahun 2024, dan mencapai 16.507 akta pada tahun 2025. Data tersebut menunjukkan adanya peningkatan rata-rata sebesar 16,91 persen per tahun yang mengindikasikan semakin tingginya kesadaran masyarakat serta meningkatnya kapasitas pelayanan pemerintah daerah (Kansil & Fitriyani, 2024).

Meskipun demikian, peningkatan jumlah penerbitan akta kematian belum sepenuhnya mencerminkan keberhasilan pelayanan secara menyeluruh. Data tahun 2025 menunjukkan masih terdapat 3.025 peristiwa kematian yang tidak dilaporkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah masyarakat yang belum mengurus akta kematian anggota keluarganya. Fenomena tersebut menjadi perhatian serius karena dapat menimbulkan ketidaksesuaian data kependudukan yang berdampak pada kualitas perencanaan pembangunan maupun pelayanan publik lainnya (Karunia, 2023).

Permasalahan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang bersifat struktural maupun kultural (Gatiningsih, 2022). Dari sisi struktural, sebagian masyarakat masih menganggap proses pengurusan akta kematian rumit dan memerlukan waktu yang lama. Sementara dari sisi kultural, masyarakat yang sedang mengalami masa berkabung cenderung tidak memprioritaskan pengurusan administrasi kematian. Selain itu, masih terdapat persepsi bahwa proses pemakaman telah cukup tanpa perlu melengkapi dokumen administrasi kependudukan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi faktor penting dalam mendorong masyarakat untuk melaporkan peristiwa kematian dan mengurus akta kematian secara tepat waktu.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan penerbitan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir. Meskipun data menunjukkan bahwa instansi tersebut berhasil menerbitkan 16.507 akta kematian dari total 16.549 pengajuan pada tahun 2025, masih terdapat kesenjangan yang signifikan berupa 3.025 peristiwa kematian yang tidak dilaporkan oleh masyarakat (Cao et al., 2022).

Kondisi tersebut menunjukkan adanya perbedaan antara efektivitas pelayanan internal dalam memproses permohonan yang masuk dengan tingkat keterjangkauan pelayanan terhadap seluruh masyarakat yang seharusnya menjadi sasaran pelayanan. Dengan kata lain, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari kemampuan menyelesaikan berkas yang diajukan, tetapi juga dari kemampuan pelayanan dalam menjangkau masyarakat dan mendorong kesadaran mereka untuk melaporkan peristiwa kematian (Phillips et al., 2015). Pendapat itu sejalan dengan pendapat Rifa'i (2019) yang menjelaskan bahwa keberhasilan penyelenggaraan administrasi kependudukan sangat ditentukan oleh ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten, dukungan sarana dan prasarana yang memadai, serta sistem pengelolaan data yang terintegrasi.

Selain itu, berbagai penelitian terdahulu umumnya berfokus pada aspek administratif, kecepatan pelayanan, maupun pemanfaatan teknologi dalam pelayanan kependudukan. Namun, masih terbatas penelitian yang secara khusus mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan penerbitan akta kematian dengan rendahnya tingkat pelaporan kematian di daerah yang memiliki cakupan wilayah luas dan karakteristik masyarakat yang beragam seperti Kabupaten Rokan Hilir. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis kualitas pelayanan berdasarkan pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat peningkatan kepemilikan akta kematian.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan karena akta kematian merupakan dokumen yang memiliki fungsi strategis dalam menjamin validitas data kependudukan dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Tingginya angka kematian yang belum dilaporkan menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan penerbitan akta kematian yang perlu mendapatkan perhatian pemerintah daerah (Syahruddin & Haselman, 2015).

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai kualitas pelayanan penerbitan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir sebagai dasar dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan pelayanan. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam memperkuat program jemput bola, meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat, serta mengembangkan inovasi pelayanan yang lebih mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat (Danielsen et al., 2023).

Apabila penelitian ini tidak dilakukan, maka pemerintah daerah berpotensi mengalami keterbatasan informasi mengenai faktor-faktor yang menyebabkan masih tingginya angka kematian tidak terlapor. Akibatnya, upaya peningkatan kepemilikan akta kematian dapat berjalan kurang optimal karena tidak didasarkan pada data empiris yang menggambarkan kondisi pelayanan secara nyata. Dalam jangka panjang, kondisi tersebut dapat berdampak pada rendahnya kualitas data kependudukan, menurunnya efektivitas perencanaan pembangunan, serta berkurangnya kepastian hukum bagi masyarakat yang membutuhkan dokumen akta kematian.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang membahas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya terkait penerbitan akta kematian, partisipasi masyarakat, strategi organisasi, serta kualitas pelayanan publik. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa permasalahan kepemilikan akta kematian masih menjadi isu yang banyak ditemukan di berbagai daerah di Indonesia dengan karakteristik dan pendekatan penelitian yang beragam (Tasman & Tukiman, 2025).

(Rizki, 2023) meneliti partisipasi warga dalam mengurus akta kematian berdasarkan Perda Nomor 7 Tahun 2017 di Kabupaten Pesisir Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah penerbitan akta kematian sebenarnya terus meningkat dalam rentang waktu tiga tahun. Meski begitu, keterlibatan warga secara umum dinilai masih terbatas. Hal ini disebabkan oleh beberapa hambatan, seperti kurangnya pemahaman warga tentang pentingnya akta kematian, keterbatasan sarana dan prasarana di wilayah pesisir, serta jauhnya akses geografis menuju kantor pendaftaran. Selain itu, laporan dari warga menunjukkan adanya kendala berupa biaya administrasi yang dirasa tinggi di lapangan.

(Sapwan et al., 2025) mengkaji partisipasi masyarakat dalam pembuatan akta kematian di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian tersebut menemukan bahwa tingkat pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya akta kematian masih rendah sehingga partisipasi masyarakat dalam pengurusannya belum optimal. Faktor pendidikan, pekerjaan, pengetahuan, dan budaya menjadi penyebab utama rendahnya partisipasi masyarakat.

(Oktaviani et al., 2021) meneliti peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan partisipasi masyarakat untuk membuat akta kematian di Kota Sibolga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi, penyederhanaan prosedur, serta pemberian santunan kematian menjadi faktor yang mampu meningkatkan partisipasi masyarakat. Namun, rendahnya kesadaran masyarakat masih menjadi kendala utama dalam pelaporan kematian.

(Sagita et al., 2026) meneliti kualitas pelayanan akta kematian lewat aplikasi DESA GISA di Disdukcapil Kabupaten Semarang. Hasilnya menunjukkan bahwa pelayanan ini sudah cukup bagus dalam hal kepastian waktu, prosedur yang jelas, serta sikap petugas yang sopan dan tidak membeda-bedakan warga. Namun, pelayanan belum berjalan maksimal karena komputer dan printer di desa masih kurang, jaringan internet lambat, dan petugas terkadang kurang cepat melayani karena sibuk dengan urusan sendiri. Selain itu, aplikasi ini belum dikenal luas oleh masyarakat dan jumlah petugas operatornya masih sangat terbatas.

Selanjutnya, (Zulmanda & Meirinawati, 2018) meneliti persepsi kualitas pelayanan pembuatan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya optimal terutama pada dimensi responsiveness akibat keterlambatan respon petugas dan kurang jelasnya informasi pelayanan. Namun demikian, dimensi tangibles, reliability, assurance, dan empathy telah menunjukkan kualitas yang cukup baik.

Penelitian terakhir dilakukan oleh (Tude et al., 2020) mengenai kualitas pelayanan pembuatan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa dimensi tangible masih menjadi kelemahan utama akibat keterbatasan fasilitas fisik pelayanan. Sementara itu, dimensi reliability, responsiveness, assurance, dan empathy telah berjalan cukup baik serta memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan masyarakat.

Secara umum, penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan bahwa permasalahan penerbitan akta kematian masih berkaitan dengan kualitas pelayanan, rendahnya kesadaran masyarakat, keterbatasan fasilitas, efektivitas sosialisasi, serta strategi pemerintah daerah dalam meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan. Sebagian besar penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan berbagai pendekatan teori seperti teori kualitas pelayanan, partisipasi masyarakat, strategi organisasi, dan teori peran.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum secara spesifik dilakukan oleh penelitian terdahulu. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus analisis yang menghubungkan kualitas pelayanan

penerbitan akta kematian dengan fenomena masih tingginya angka kematian yang tidak terlaporkan di Kabupaten Rokan Hilir. Berbeda dengan penelitian Januardi (2019), Arlia (2024), dan Devi (2025) yang hanya berfokus pada kualitas pelayanan, penelitian ini tidak hanya menganalisis kualitas pelayanan tetapi juga mengidentifikasi faktor penghambat serta upaya peningkatan kepemilikan akta kematian. Kebaruan lainnya terletak pada penggunaan teori SERVQUAL dari Parasuraman yang terdiri atas lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy sebagai alat analisis utama. Penelitian ini juga menggunakan bantuan perangkat lunak NVivo dalam proses analisis data kualitatif melalui tahapan open coding, kategorisasi, dan interpretasi data sehingga menghasilkan analisis yang lebih sistematis dan mendalam dibandingkan beberapa penelitian sebelumnya.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai kualitas pelayanan penerbitan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena kualitas pelayanan penerbitan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, khususnya terkait masih tingginya angka kematian yang belum dilaporkan oleh masyarakat. Pendekatan kualitatif deskriptif dalam studi pemerintahan digunakan untuk menggali makna, pengalaman empiris, serta pola interaksi antara aparatur pemerintah selaku penyedia layanan dengan masyarakat sebagai pengguna layanan secara utuh dan mendalam (Simangunsong, 2016). Selain itu, pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang utuh mengenai kondisi pelayanan yang tidak dapat dijelaskan hanya melalui data statistik semata (Moleong, 2019).

Penelitian difokuskan pada analisis kualitas pelayanan penerbitan akta kematian menggunakan teori SERVQUAL dari Zeithaml, yang meliputi lima dimensi utama yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Melalui lima dimensi tersebut, peneliti berupaya memperoleh pemahaman komprehensif mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

Data penelitian diperoleh melalui sumber data primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan melalui observasi lapangan, wawancara mendalam, serta dokumentasi. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, laporan kinerja instansi, data penerbitan akta kematian, peraturan perundang-undangan, jurnal ilmiah, serta berbagai referensi yang relevan dengan penelitian (Madjid & Zaenal, 2022).

Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling. Teknik purposive sampling digunakan untuk memilih informan yang memiliki kewenangan, pengalaman, serta pemahaman mendalam mengenai pelayanan penerbitan akta kematian. Informan tersebut terdiri atas Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir sebagai

informan kunci karena memiliki tanggung jawab strategis dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, serta Sub Koordinator Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan, dan Kematian. Sementara itu, teknik snowball sampling digunakan untuk memperoleh informasi dari masyarakat yang pernah mengurus akta kematian, yaitu tiga orang masyarakat Kecamatan Kubu dan tiga orang masyarakat Kecamatan Bangko. Pemilihan kedua kecamatan tersebut didasarkan pada perbedaan karakteristik pelaporan kematian sehingga dapat memberikan perspektif yang beragam mengenai kualitas pelayanan yang diterima masyarakat (F. Simangunsong, 2016).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi non-partisipatif, dokumentasi, dan triangulasi. Wawancara semi-terstruktur dipilih agar peneliti tetap memiliki pedoman pertanyaan sekaligus fleksibel dalam menggali informasi yang berkembang selama proses wawancara. Observasi non-partisipatif dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan penerbitan akta kematian tanpa terlibat dalam aktivitas pelayanan. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung berupa arsip, laporan, foto kegiatan, serta dokumen pelayanan lainnya. Selanjutnya, triangulasi dilakukan dengan membandingkan berbagai sumber dan teknik pengumpulan data guna meningkatkan kredibilitas hasil penelitian.

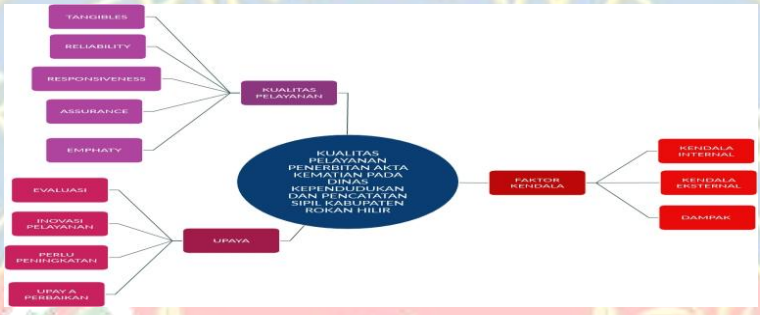
Pengujian keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari pejabat Disdukcapil dan masyarakat pengguna layanan. Adapun triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga diperoleh data yang lebih valid, objektif, dan dapat dipercaya.

Analisis data dilakukan secara bertahap menggunakan bantuan perangkat lunak NVivo. Tahapan analisis meliputi pengelolaan data penelitian, proses pengkodean (coding), klasifikasi tema, visualisasi data, serta penarikan kesimpulan. NVivo memungkinkan peneliti untuk mengelompokkan data, melakukan proses coding, serta mengidentifikasi tema-tema penelitian secara lebih terorganisasi dalam penelitian kualitatif. Selain itu, software analisis data kualitatif seperti NVivo dapat meningkatkan transparansi, konsistensi, dan sistematika dalam proses analisis data penelitian kualitatif (Paulus et al., 2017).

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, Provinsi Riau, yang menjadi lokus penelitian karena merupakan instansi yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Kegiatan penelitian berlangsung mulai Agustus 2025 hingga Juni 2026, yang meliputi tahapan penyusunan proposal, seminar usulan penelitian, pengumpulan data lapangan, analisis data, penyusunan skripsi, hingga penyelesaian laporan akhir penelitian. Dengan rentang waktu tersebut, penelitian diharapkan mampu menghasilkan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan penerbitan akta kematian serta upaya peningkatan kepemilikan akta kematian di Kabupaten Rokan Hilir.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan penerbitan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir menggunakan teori kualitas pelayanan (SERVQUAL) yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang terdiri atas lima dimensi, yaitu Tangibles (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati), dan Responsiveness (Daya Tanggap). Analisis dilakukan berdasarkan hasil wawancara mendalam, observasi lapangan, dokumentasi, serta pengolahan data menggunakan perangkat lunak NVivo yang menghasilkan visualisasi berupa mind map, word cloud, dan hierarchy chart.



Gambar 4.4
Mind Map Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kematian pada Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penerbitan akta kematian dipengaruhi oleh berbagai aspek yang saling berkaitan. Kelima dimensi SERVQUAL memiliki kontribusi yang berbeda terhadap persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun pembahasan setiap dimensi dapat dijelaskan sebagai berikut.

3.1. Tangibles (Bukti Fisik)



Gambar 4.5
Mind Map Dimensi Tangibles Pelayanan Penerbitan Akta Kematian

Dimensi tangibles berkaitan dengan kondisi fisik pelayanan yang dapat dilihat secara langsung oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Aspek ini meliputi fasilitas pelayanan, sarana dan prasarana, media informasi, serta peralatan yang digunakan dalam proses pelayanan. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada tanggal 12 Januari 2026 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, diketahui bahwa fasilitas dasar pelayanan seperti ruang tunggu, loket pelayanan, tempat duduk, area parkir, dan ruang administrasi telah tersedia. Keberadaan fasilitas tersebut menunjukkan adanya upaya instansi dalam menyediakan sarana pendukung pelayanan bagi masyarakat.

Namun demikian, hasil observasi menunjukkan bahwa kapasitas fasilitas yang tersedia masih belum mampu mengakomodasi jumlah masyarakat pada waktu-waktu tertentu. Kondisi ini terutama terjadi pada jam sibuk ketika jumlah pemohon meningkat secara signifikan. Ruang tunggu yang tersedia terlihat cukup padat sehingga mengurangi kenyamanan masyarakat selama menunggu proses pelayanan. Hal tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan Bapak Roy Azlan selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir yang menyatakan:

"Sarana dan prasarana sudah tersedia, tetapi ketika jumlah masyarakat meningkat, ruang pelayanan menjadi terbatas."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa permasalahan utama dalam dimensi tangibles bukan terletak pada ketersediaan fasilitas, melainkan pada kapasitas dan kualitas fasilitas yang belum mampu mengimbangi peningkatan jumlah pengguna layanan. Temuan tersebut sejalan dengan hasil wawancara terhadap masyarakat pengguna layanan. Bapak Rusli yang pernah mengurus akta kematian menyampaikan bahwa:

"Tempat duduk ada, tapi kalau ramai menjadi kurang nyaman."

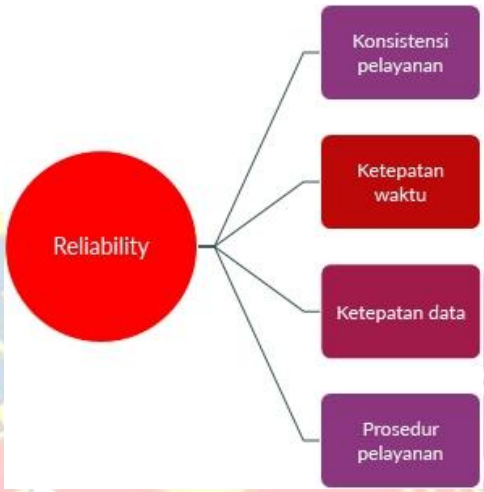
Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat mengakui keberadaan fasilitas pelayanan, tetapi masih merasakan keterbatasan dari segi kenyamanan ketika jumlah pengunjung meningkat. Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Sri Utami yang menyatakan:

"Ruang tunggu tersedia, tetapi perlu ditingkatkan kenyamanannya."

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa masyarakat menilai fasilitas fisik pelayanan telah tersedia, namun masih membutuhkan peningkatan kualitas, khususnya terkait kenyamanan ruang tunggu dan kapasitas tempat duduk. Selain fasilitas fisik, peneliti juga menemukan bahwa media informasi pelayanan telah tersedia melalui papan informasi dan website resmi Disdukcapil. Informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan telah dipublikasikan sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi sebelum melakukan pengurusan dokumen. Namun demikian, masih terdapat masyarakat yang belum memahami persyaratan secara lengkap sehingga menunjukkan bahwa efektivitas media informasi masih perlu ditingkatkan.

Pada aspek peralatan pelayanan, Disdukcapil telah memanfaatkan komputer dan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam proses pelayanan. Akan tetapi, beberapa perangkat komputer yang digunakan masih memiliki spesifikasi lama sehingga terkadang mengalami gangguan saat proses pelayanan berlangsung. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa dimensi tangibles dalam pelayanan penerbitan akta kematian pada Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir tergolong cukup baik. Fasilitas dasar pelayanan telah tersedia dan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Namun demikian, peningkatan kapasitas ruang tunggu, penambahan fasilitas pendukung, serta pembaruan sarana teknologi masih diperlukan untuk meningkatkan kenyamanan dan efektivitas pelayanan.

3.2. Reliability (Keandalan)



Gambar 4.6
Mind Map Dimensi Reliability Pelayanan Penerbitan Akta Kematian

Dimensi reliability berkaitan dengan kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Berdasarkan data pelayanan Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir, diketahui bahwa dari 16.549 pengajuan akta kematian yang masuk, sebanyak 16.507 dokumen berhasil diterbitkan. Data tersebut menunjukkan tingkat penyelesaian pelayanan yang tinggi dan menjadi indikator bahwa pelayanan telah dilaksanakan secara konsisten.

Tabel 4.1
Data Penyelesaian Penerbitan Akta Kematian Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2025

Uraian	Jumlah
Pengajuan Akta Kematian	16.549
Akta Diterbitkan	16.507
Belum Terselesaikan	42

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir, 2026

Keandalan pelayanan juga terlihat dari penerapan prosedur verifikasi berlapis yang dilakukan oleh petugas sebelum dokumen diterbitkan. Berdasarkan hasil wawancara, Bapak Roy Azlan menyatakan:

"Kami melakukan verifikasi data secara berlapis agar tidak terjadi kesalahan dalam penerbitan dokumen."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Disdukcapil mengutamakan ketelitian dalam proses pelayanan guna meminimalkan kesalahan data administrasi kependudukan. Hasil observasi menunjukkan bahwa petugas melakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan berkas, kesesuaian identitas, dan validasi data melalui sistem SIAK sebelum dokumen diterbitkan. Tahapan tersebut

menjadi bagian penting dalam menjamin akurasi dokumen yang dihasilkan. Dari sisi masyarakat, pelayanan juga dinilai cukup andal. Bapak Tan Tek Ho menyampaikan:

"Pelayanan selesai dalam waktu yang cukup cepat, tetapi kadang tergantung kelengkapan berkas."

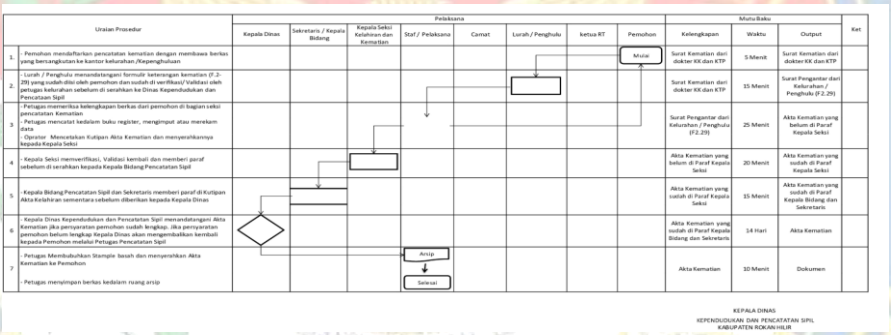
Sementara itu, Bapak Rusli menyatakan:

"Prosesnya tidak terlalu lama, masih dalam batas wajar."

Pernyataan kedua informan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menilai pelayanan telah berjalan sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan, yaitu dua hari kerja apabila persyaratan telah lengkap. Meskipun demikian, peneliti menemukan bahwa terdapat beberapa faktor yang memengaruhi keandalan pelayanan. Salah satunya adalah kelengkapan berkas yang dibawa oleh masyarakat. Banyak pemohon yang datang dengan dokumen yang belum lengkap sehingga menyebabkan proses pelayanan menjadi tertunda. Selain itu, gangguan jaringan internet dan sinkronisasi data dalam sistem SIAK juga masih menjadi hambatan teknis yang memengaruhi kelancaran pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa dimensi reliability dalam pelayanan penerbitan akta kematian tergolong baik. Hal ini terlihat dari ketepatan data, konsistensi pelayanan, dan penerapan prosedur yang sesuai standar. Namun demikian, diperlukan peningkatan sosialisasi persyaratan administrasi serta optimalisasi sistem teknologi agar keandalan pelayanan dapat semakin meningkat.

3.3. Assurance (Jaminan)



Gambar 4.7
Dokumentasi Dimensi Assurance Pelayanan Penerbitan Akta Kematian

Dimensi assurance berkaitan dengan kemampuan instansi dalam memberikan jaminan keamanan, kepastian hukum, kompetensi petugas, serta kepercayaan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil observasi, keamanan data masyarakat telah diterapkan melalui penggunaan akun Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang hanya dapat diakses oleh operator tertentu. Selain itu, dokumen fisik masyarakat disimpan dalam lemari arsip khusus untuk menjaga kerahasiaan data pribadi. Pada aspek kepastian hukum, penerbitan akta kematian dilakukan berdasarkan berbagai regulasi yang berlaku, antara lain Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018, Peraturan Bersama Menteri Dalam Negeri dan Menteri Kesehatan Nomor 15 Tahun 2010, serta Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 8 Tahun 2019.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Handayana Suciati, diperoleh informasi bahwa seluruh proses pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku sehingga dokumen yang diterbitkan memiliki kekuatan hukum yang sah. Selain aspek legalitas, kompetensi pegawai juga menjadi indikator penting dalam dimensi assurance. Hasil observasi menunjukkan bahwa petugas mampu menjelaskan persyaratan pelayanan dengan jelas, melakukan verifikasi berkas secara teliti, dan

mengoperasikan sistem pelayanan dengan baik. Kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan juga tergolong tinggi. Ibu Halimah menyatakan bahwa dokumen yang diterbitkan oleh Disdukcapil dapat digunakan untuk berbagai keperluan administratif maupun hukum seperti pengurusan warisan, pembaruan kartu keluarga, dan klaim asuransi.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi assurance dalam pelayanan penerbitan akta kematian telah berjalan dengan baik. Pegawai memiliki kompetensi yang memadai, pelayanan dilaksanakan berdasarkan regulasi yang jelas, dan masyarakat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap legalitas dokumen yang diterbitkan.

3.4. Empathy (Empati)



Gambar 4.8
Mind Map Dimensi Empathy Pelayanan Penerbitan Akta Kematian

Empathy merupakan dimensi yang berkaitan dengan kepedulian, perhatian, serta kemampuan petugas dalam memahami kondisi masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai Disdukcapil tidak hanya memberikan pelayanan administratif, tetapi juga berusaha memahami kondisi emosional masyarakat yang sedang mengalami kedukaan akibat kehilangan anggota keluarga. Hal tersebut diungkapkan oleh Ibu Handayana Suciati yang menyatakan:

"Kami berusaha melayani dengan pendekatan yang lebih manusiawi, terutama kepada masyarakat yang sedang berduka."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan dilakukan dengan memperhatikan aspek psikologis masyarakat sehingga proses pelayanan menjadi lebih humanis. Dari sisi masyarakat, sikap empati pegawai juga dirasakan secara langsung. Ibu Halimah menyampaikan:

"Saya merasa dilayani dengan perhatian khusus."

Perhatian tersebut diwujudkan melalui sikap ramah, kesediaan petugas mendengarkan kebutuhan masyarakat, serta pemberian arahan yang jelas selama proses pelayanan berlangsung. Selain itu, petugas juga memberikan bantuan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan memahami prosedur pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pegawai memiliki kepedulian terhadap kebutuhan pengguna layanan tanpa membedakan latar belakang masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, peneliti menyimpulkan bahwa dimensi empathy telah terlaksana dengan baik. Pegawai mampu menunjukkan sikap peduli, ramah, dan memahami kondisi masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan terasa lebih manusiawi dan memberikan kenyamanan bagi pemohon.

3.5. Responsiveness (Daya Tanggap)



Gambar 4.9
Mind Map Dimensi Responsiveness Pelayanan Penerbitan Akta Kematian

Dimensi responsiveness berkaitan dengan kecepatan dan kesigapan petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat serta menyelesaikan berbagai permasalahan yang muncul selama proses pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Syafriadi selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, diketahui bahwa seluruh pegawai diarahkan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan membantu masyarakat yang membutuhkan informasi maupun pendampingan selama proses pelayanan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa petugas secara aktif membantu masyarakat yang mengalami kesulitan memahami persyaratan pelayanan. Ketika masyarakat datang dengan berkas yang belum lengkap, petugas segera memberikan penjelasan mengenai dokumen yang harus dilengkapi sehingga masyarakat dapat segera memenuhi persyaratan tersebut. Hal ini diperkuat oleh pernyataan Ibu Halimah yang menyatakan:

"Pegawai langsung membantu tanpa harus menunggu lama."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa petugas memiliki kesigapan dalam merespons kebutuhan masyarakat sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lebih lancar. Selain itu, petugas juga memberikan informasi yang jelas mengenai alur pelayanan, estimasi waktu penyelesaian, dan prosedur yang harus diikuti oleh masyarakat. Sikap responsif tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Meskipun demikian, peneliti menemukan bahwa kecepatan pelayanan terkadang dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti gangguan jaringan internet dan ketidaklengkapan berkas pemohon. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan tidak selalu dapat diselesaikan sesuai target waktu yang ditentukan.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa dimensi responsiveness telah berjalan cukup baik. Pegawai menunjukkan kesiapan dalam membantu masyarakat dan memberikan respons yang cepat terhadap kebutuhan pelayanan. Namun demikian, peningkatan sarana teknologi dan optimalisasi sistem pelayanan masih diperlukan agar kualitas pelayanan dapat lebih konsisten dan optimal. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penerbitan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir telah berjalan cukup baik pada kelima dimensi SERVQUAL. Dimensi assurance, empathy, dan responsiveness menjadi aspek yang paling kuat dalam pelayanan, sedangkan dimensi tangibles dan reliability masih memerlukan beberapa perbaikan terutama pada aspek fasilitas fisik, kapasitas ruang pelayanan, serta optimalisasi sistem teknologi informasi untuk mendukung pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penerbitan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir secara umum telah berjalan dengan cukup baik berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, assurance, empathy, dan responsiveness. Dimensi assurance, empathy, dan responsiveness menjadi aspek yang paling dominan dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Penulis menemukan temuan penting bahwa kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan penerbitan akta kematian tidak hanya dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan, tetapi juga oleh kepastian hukum dokumen, kompetensi petugas, serta pendekatan humanis yang diberikan kepada masyarakat yang sedang mengalami kedukaan. Temuan ini memperkuat penelitian A'yuningsih dan Rodiyah (2024) yang menyatakan bahwa jaminan hukum dan profesionalitas aparatur merupakan faktor utama dalam membangun kepercayaan publik terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Dalam konteks Kabupaten Rokan Hilir, masyarakat merasa yakin bahwa dokumen yang diterbitkan memiliki legalitas yang sah dan dapat digunakan untuk berbagai kebutuhan administratif maupun hukum.

Sama halnya dengan temuan Januardi (2019), penelitian ini juga menemukan bahwa dimensi tangibles masih menjadi aspek yang memerlukan perhatian lebih lanjut. Keterbatasan kapasitas ruang tunggu, fasilitas pendukung yang belum optimal, serta peralatan pelayanan yang belum sepenuhnya modern menjadi faktor yang memengaruhi kenyamanan masyarakat saat mengakses layanan. Namun demikian, berbeda dengan temuan Marwinda Arlia (2024) yang menemukan kelemahan pada dimensi responsiveness, penelitian ini menunjukkan bahwa daya tanggap pegawai Disdukcapil Rokan Hilir tergolong baik. Petugas dinilai cepat membantu masyarakat yang mengalami kesulitan serta responsif dalam memberikan informasi terkait persyaratan pelayanan.

Temuan penelitian ini juga memperkuat hasil penelitian Meike Sri Devi (2025) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan sangat dipengaruhi oleh kompetensi aparatur dan penerapan sistem pelayanan berbasis digital. Penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) serta penerapan tanda tangan elektronik telah membantu meningkatkan akurasi data dan mempercepat proses penerbitan dokumen kependudukan.

Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa faktor kelengkapan berkas masyarakat masih menjadi variabel penting yang memengaruhi kualitas pelayanan. Berbeda dengan penelitian yang hanya menitikberatkan pada kinerja aparatur, penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan juga ditentukan oleh kesiapan masyarakat dalam memenuhi persyaratan administrasi. Oleh karena itu, kualitas pelayanan tidak sepenuhnya bergantung pada organisasi penyedia layanan, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat literasi administrasi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Secara keseluruhan, temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penerbitan akta kematian merupakan hasil interaksi antara kesiapan aparatur, dukungan sarana dan prasarana, penerapan standar operasional prosedur, pemanfaatan teknologi informasi, serta partisipasi masyarakat dalam memenuhi persyaratan pelayanan. Sinergi antara faktor-faktor tersebut menjadi kunci dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, cepat, dan berkualitas.

3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan beberapa temuan menarik yang turut memengaruhi kualitas pelayanan penerbitan akta kematian di Kabupaten Rokan Hilir. Temuan pertama berkaitan dengan kendala internal organisasi berupa keterbatasan jumlah sumber daya manusia dan gangguan teknis pada sistem pelayanan. Meskipun pelayanan telah didukung oleh sistem digital, gangguan jaringan internet dan

perangkat komputer yang belum optimal masih menjadi hambatan yang memengaruhi kelancaran proses pelayanan.

Temuan menarik lainnya adalah masih rendahnya kesiapan administrasi sebagian masyarakat dalam mengurus akta kematian. Banyak masyarakat yang datang tanpa membawa dokumen persyaratan secara lengkap sehingga menyebabkan proses pelayanan tidak dapat diselesaikan sesuai target waktu yang telah ditetapkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa permasalahan pelayanan tidak hanya berasal dari instansi, tetapi juga dari aspek pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya administrasi kependudukan.

Penelitian ini juga menemukan bahwa digitalisasi pelayanan melalui pengembangan layanan online dan pemanfaatan SIAK Terpusat menjadi salah satu strategi yang paling potensial dalam meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus meningkatkan kepemilikan akta kematian di Kabupaten Rokan Hilir. Inovasi tersebut mampu mengurangi antrean pelayanan, mempercepat proses verifikasi dokumen, serta memperluas akses pelayanan bagi masyarakat yang berada di wilayah terpencil.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan penerbitan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir telah berjalan cukup baik berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Dimensi assurance, empathy, dan responsiveness menjadi aspek yang paling kuat dalam pelayanan, sedangkan dimensi tangibles dan reliability masih memerlukan peningkatan terutama pada aspek fasilitas pelayanan dan optimalisasi sistem teknologi informasi. Kendala pelayanan berasal dari faktor internal berupa keterbatasan sumber daya manusia dan gangguan teknis, serta faktor eksternal berupa ketidaklengkapan berkas dan rendahnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepemilikan akta kematian, diperlukan penguatan digitalisasi pelayanan, peningkatan kompetensi aparatur, perbaikan sarana pelayanan, serta peningkatan sosialisasi kepada masyarakat.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah informan yang diwawancarai serta cakupan penelitian yang hanya dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir. Selain itu, penelitian menggunakan pendekatan kualitatif sehingga hasil penelitian tidak dimaksudkan untuk melakukan generalisasi pada seluruh daerah.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyarankan agar penelitian selanjutnya dapat mengkaji kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada beberapa kabupaten atau kota secara komparatif, serta mengukur pengaruh digitalisasi pelayanan terhadap peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan menggunakan pendekatan kuantitatif maupun mixed methods sehingga diperoleh hasil yang lebih komprehensif.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir beserta seluruh jajaran pegawai yang telah memberikan izin dan membantu pelaksanaan penelitian. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh informan dari unsur masyarakat yang telah bersedia memberikan informasi dan pengalaman terkait pelayanan penerbitan akta kematian sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Abas, A., Arifin, K., Ali, M. A. M., & Khairil, M. (2023). A systematic literature review on public participation in decision-making for local authority planning: A decade of progress and challenges. In *Environmental Development* (Vol. 46). https://doi.org/10.1016/j.envdev.2023.100853

Ananda, R., & Maulidiah, S. (2025). *Efektivitas Pelayanan Pencatatan Dan Penerbitan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu*. https://journal.uir.ac.id/index.php/JKP/article/view/24447

Danielsen, B. H., Carmichael, S. L., Gould, J. B., & Lee, H. C. (2023). Linked birth cohort files for perinatal health research: California as a model for methodology and implementation. *Annals of Epidemiology*, *79*. https://doi.org/10.1016/j.annepidem.2022.12.014

Firjani, D. F., Rachmawati, I., Fajar, Y., & Basori, F. Y. (2024). PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN AKTA KEMATIAN UNTUK MENCIPTAKAN TATA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN CIKOLE KOTA SUKABUMI. *Jurnal Ilmu Administrasi*. https://journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/8823/7038

Gatiningsih, G. (2022). Perencanaan Tenaga Kerja Berbasis Revolusi Industri 4.0. Cendekia Press

Kansil, C. S. T., & Fitriyani, H. (2024). Aktualisasi Kearifan Lokal Gerakan Anti Korupsi Melalui Karang Taruna Di Indonesia. *Jurnal Pendidikan Sejarah Dan …*, *4*(2). https://ejournal.penerbitjurnal.com/index.php/humaniora/article/view/793

Madjid, U., & Zaenal, A. A. (2022). Pembangunan Partisipasi dan Demokrasi Lokal di Kabupaten Bandung Barat. *MODERAT: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, *8*(1). https://ojs.unigal.ac.id/index.php/modrat/article/view/2604

Moleong, J. L. (2019). *Motodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.

Oktaviani, E., Arifin, A., & Ningtias, K. (2021). PELAYANAN DI ERA NEW NORMAL PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN KUBU RAYA. *PublikA Jurnal Ilmu Administrasi Negara (e-Journal)*, *10*(2). https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/2881892

Paulus, T. M., Woods, M., Atkins, D. P., & Macklin, R. (2017). The discourse of QDAS: Reporting practices of ATLAS.ti and NVivo users with implications for best practices. International Journal of Social Research Methodology, 20(1), 35–47. https://doi.org/10.1080/13645579.2015.1102454

Phillips, D. E., AbouZahr, C., Lopez, A. D., Mikkelsen, L., De Savigny, D., Lozano, R., Wilmoth, J., & Setel, P. W. (2015). Are well functioning civil registration and vital statistics systems

associated with better health outcomes? In *The Lancet* (Vol. 386, Number 10001). https://doi.org/10.1016/S0140-6736(15)60172-6

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. In *Public Health Reviews* (Vol. 43). https://doi.org/10.3389/phrs.2022.1604560

Rifa'i, A. (2019). Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. BANDUNG: CENDEKIA PRESS

Rizki, A. L. (2023). Partisipasi Masyarakat dalam Pengurusan Administrasi Akta Kematian berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan Nomor 7 Tahun 2017. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan.* https://doi.org/10.18196/jpk.v5i1.18769

Sagita, D., Herawati, A. R., & Subowo, A. (2026). Kualitas Pelayanan Akta Kematian Berbasis Aplikasi Desa GISA (Gerakan Indonesia Sadar Adminduk) di Disdukcapil Kabupaten Semarang. *Departemen Administrasi Publik FISIP Universitas Diponegoro*, 1-12. https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/38493

Sapwan, S., 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. *Riwayat: Educational Journal of History and Humanities*, *8*(3). https://doi.org/10.24815/jr.v8i3.46358

Simangunsong, F. (2016). KAJIAN PERUBAHAN STATUS DESA MENJADI KELURAHAN PADA DESA BIS AGATS DI KABUPATEN ASMAT PROVINSI PAPUA. *ARISTO*, *4*(1). https://doi.org/10.24269/aristo.iv/1.2016.1

Simangunsong, Prof. F. (2016). *METODOLOGI PENELITIAN PEMERINTAHAN*. IPDN PRESS.

Syahruddin, & Haselman. (2015). The Implementation Of Issuance Service Of Birth And Death Certificates Indepartment Of Population And Civil Registrar Of Merauke District. *International Journal of Scientific & Technology Research*, *4*(01). https://www.ingentaconnect.com/content/doaj/22778616/2015/00000004/00000001/art00020#Supp

Syamsuadi, A. (2025). *Dimensi Kualitas Pelayanan Publik*. *1*, 1–12. https://lembagakajianindonesia.or.id/bimtek-peningkatan-

Tasman, R., & Tukiman. (2025). Analisis Tantangan Dalam Inovasi Pelayanan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo: Studi Kasus Penerbitan Akta Kematian. *Future Academia : The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, *3*(1). https://doi.org/10.61579/future.v3i1.388

Tude, N. E. S., Pioh, N. R., & Waworundeng, welly. (2020). Kualitas pelayanan publik dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Halmahera Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, *4(4)*(4). https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jurnaleksekutif/article/view/28626

Zulmanda, C. A., & Meirinawati. (2018). Kualitas Pelayanan E-LAMPID (Electronic Lahir, Mati, Pindah, Datang) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya (Studi pada Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran dan Kematian). Jurnal Mahasiswa Unesa, 6. https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/22857