

Original Article

Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Untuk Membuat Akta Kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara

Sapwan^{1✉}, Amin Saleh², Asfarony Hendra Nazwin³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Mataram

Correspondence Author: sapwancsi0527@gmail.com✉

Abstrak:

Kabupaten Lombok Utara menjadi salah satu kabupaten dengan tingkat pengurusan dokumen akta kematian yang rendah. Rendahnya minat masyarakat dalam membuat akta kematian ini disebabkan oleh minimnya pemahaman masyarakat terhadap fungsi dari akta kematian itu sendiri, dan kendala dari aspek pemerintah yang dirasa masih sangat minim dalam memberikan sosialisasi kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dalam meningkatkan partisipasi masyarakat untuk membuat akta kematian. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan publik dan partisipasi masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: kualitas pelayanan dari dimensi kehandalan dianggap memenuhi standar kualitas yang memadai, ketanggapan dianggap kurang memuaskan, dimensi keyakinan dikatakan baik meskipun masih ada ditemukan ketidaksesuaian waktu, dimensi jaminan dikatakan baik, dan dimensi berwujud menunjukkan kualitas yang memadai. *Kedua*, partisipasi masyarakat menunjukkan hasil bahwa pengambilan keputusan melibatkan peran aktif masyarakat, dimensi pelaksanaan menunjukkan kesadaran penuh dari masyarakat, dimensi pengambilan manfaat dilakukan untuk keperluan lainnya, dan dimensi monitoring dan evaluasi sudah optimal. Faktor-faktor penghambat terdiri dari faktor internal, seperti kurangnya informasi dan faktor eksternal, seperti minimnya laporan masyarakat yang meninggal di luar Kabupaten, pelampiran berkas yang kurang lengkap dan kesulitan menghubungi pemohon, dan minimnya laporan masyarakat yang meninggal di tahun yang sama.



<https://jurnal.usk.ac.id/riwayat>

Kata Kunci: kualitas; akta kematian; pelayanan publik; partisipasi masyarakat.

Introduction

Negara adalah sebuah organisasi yang terdiri dari sekelompok atau beberapa kelompok manusia yang secara bersama-sama mendiami suatu wilayah tertentu dan mengakui adanya pemerintahan yang mengatur tata tertib serta keselamatan mereka

([Hale et al., 2021](#)). Keberadaan penduduk merupakan syarat mutlak bagi berdirinya sebuah negara ([Sumekto, 2018](#)). Penduduk adalah individu yang menetap atau bertempat tinggal dalam wilayah suatu negara dan tunduk pada kekuasaan negara tersebut ([Ruhianti, et al., 2023](#)). Sebagai sebuah negara, Indonesia memiliki penduduk yang harus mematuhi peraturan dan hukum yang berlaku. Oleh karena itu, setiap penduduk diharapkan untuk memahami berbagai peristiwa hukum yang terjadi dalam kehidupan mereka, seperti kelahiran, perkawinan, perceraian, dan kematian.

Masyarakat selaku basis utama dalam pembangunan suatu negara atau dengan kata lain bahwa masyarakat adalah subjek sekaligus objek dari pembangunan diharapkan mampu berkarya dan berpartisipasi dalam pembangunan suatu negara ([Winarno, 2013](#)). Partisipasi masyarakat merupakan pilar utama dalam perencanaan pembangunan negara yang berhasil. Melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan proyek pembangunan dapat memastikan bahwa pembangunan yang dilakukan memenuhi kebutuhan nyata masyarakat dan mendorong kemajuan berkelanjutan.

Pentingnya partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik memberikan implikasi pada kebutuhan akan pemberian perlindungan kepada masyarakat. Selain itu, sebagai negara hukum, Indonesia memiliki kewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap status hukum atas setiap peristiwa penting yang dialami oleh penduduknya. Perlindungan ini harus mencakup seluruh warga negara Indonesia, baik yang berada di dalam negeri maupun di luar negeri. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Pasal 3, yang menyatakan bahwa "Setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil." [Sumiati dan Lestari \(2020\)](#) mengungkapkan bahwa penyusunan sistem administrasi yang mencakup seluruh aspek kependudukan, termasuk pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan data informasi kependudukan, adalah hal yang perlu diperhatikan dan diwujudkan.

Salah satu bentuk administrasi kependudukan adalah pengurusan akta kematian. Peristiwa ini sering kali dilupakan atau bahkan tidak pernah diketahui oleh masyarakat dalam pengurusan dokumennya. Pencatatan kematian adalah salah satu dari berbagai peristiwa penting yang wajib dilaporkan atau wajib dicatatkan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ([Usman, 2021](#)). Hal ini diatur dalam pasal 44 ayat (1) Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU nomor 23 tahun 2006 menyangkut administrasi kependudukan. Namun, pada kenyataannya masih banyak penduduk yang tidak melaksanakan administrasi kependudukan tersebut.

[Faiz dan Hastuti \(2023\)](#), dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa masih banyak masyarakat menganggap pencatatan kematian tidak memiliki manfaat bagi keluarga dan ahli waris. Anggapan ini disebabkan oleh minimnya pemahaman masyarakat tentang fungsi dari akta kematian itu sendiri. Padahal akta tersebut berhubungan erat dengan status hukum seseorang. Selain itu, minimnya informasi mengenai alur pengurusan akta kematian juga turut menjadi penyebab masyarakat mengungkapkan bahwa pengurusan akta kematian bukanlah suatu hal krusial yang harus segera diurus dokumennya. [Pohan \(2023\)](#) bahkan juga berpendapat bahwa rendahnya minat dan kesadaran masyarakat dalam mengurus akta kematian itu sendiri dikarenakan minimnya pengetahuan masyarakat bahwa akta kematian itu sangat penting bagi orang yang mempunyai jabatan tinggi seperti Pegawai Negeri Sipil (PNS),

dan berhubungan erat dengan status hukum seseorang di suatu negara.

Pencatatan sipil merupakan hak dan kebutuhan bagi masyarakat agar mereka menyadari pentingnya sebuah akta untuk menyokong sebuah kehidupan, salah satunya adalah akta kematian. Akta kematian dibutuhkan untuk mengurus pensiunan seorang Pegawai Negeri Sipil (PNS). Selain itu akta kematian juga digunakan sebagai informasi saat dilaksanakannya pemilu. Pencatatan kematian merupakan salah satu yang penting dilaporkan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil paling lambat 30 hari sejak tanggal kematian sesuai dengan undang-undang nomor 24 Tahun 2013 pasal 44 ayat 1 tentang pelaporan kematian oleh ketua RT kepada instansi pelaksana.

Pentingnya akta kematian di atas ternyata tidak dibarengi dengan kesadaran masyarakat dalam kepemilikan akta kematian. Masih banyak masyarakat yang mengabaikan dan tidak mendaftarkan keluarga mereka yang telah meninggal dunia untuk pencatatan dalam bentuk akta kematian dan hanya akan dilakukan jika ada kepentingan yang membutuhkan dokumen akta kematian tersebut. Hal ini menunjukkan kurangnya pengetahuan masyarakat dalam pembuatan akta kematian.

Selain itu, masih banyak masyarakat yang belum memahami pentingnya akta kematian. Menurut [Febrianti dan Emharis \(2025\)](#), masyarakat beranggapan bahwa akta kematian hanya penting bagi mereka dengan ekonomi menengah ke atas serta bagi mereka yang memiliki warisan. Padahal salah satu pentingnya akta kematian adalah untuk validasi data kependudukan, yang dapat mengganggu data base dan berimplikasi pada hal administrasi lainnya yang melibatkan banyak orang. Namun kenyataannya masyarakat masih banyak yang tidak sadar akan hal tersebut.

Berdasarkan data sekunder, di level provinsi yakni Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB), hanya sekitar 18 persen masyarakat yang sudah membuat akta kematian. Sisanya, yakni 82% belum membuat akta kematian ([SuaraNTB, 2017](#)). Padahal, untuk mendapatkan akta kematian, pemerintah desa hanya perlu melaporkan warganya yang meninggal ke Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) di kabupaten/kota untuk selanjutnya diterbitkan akta kematiannya.

Sebagai salah satu daerah di Provinsi NTB, Kabupaten Lombok Utara menjadi salah satu kabupaten dengan tingkat pengurusan dokumen akta kematian yang rendah. Sebagaimana disampaikan oleh Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Lombok Utara, bahwa terdapat 700-800 jiwa warga yang meninggal dunia di setiap tahunnya, namun warga yang sudah meninggal tersebut seringkali tidak dibuatkan akta kematian baik oleh keluarga maupun Kepala Dusun setempat ([Herman, 2019](#)).

Rendahnya minat masyarakat dalam membuat akta kematian di Kabupaten Lombok Utara pada dasarnya disebabkan oleh berbagai persoalan, yaitu: *pertama*, minimnya pemahaman masyarakat terhadap fungsi dari akta kematian itu sendiri. Padahal akta tersebut berhubungan erat dengan status hukum seseorang. Selain itu, kurangnya informasi mengenai proses pengurusan akta kematian juga turut menjadi penyebab tidak disiplinnya masyarakat dalam mengurus akta kematian tersebut ([Faiz, 2023](#)). *Kedua*, pengurusan akta kematian juga mengalami kendala dari aspek pemerintah, dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dirasa masih sangat minim dalam memberikan sosialisasi kepada masyarakat, baik mengenai pentingnya kepemilikan akta kematian maupun mengenai proses pengurusan akta kematian tersebut. Selain itu, keterbatasan dana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan upaya pelayanan akta kematian juga turut

menjadi kendala dalam peningkatan pengelolaan akta kematian masyarakat. Dana yang terbatas mengakibatkan kurang maksimalnya proses pelayanan yang diberikan oleh Dukcapil ([Al-Farisi dan As'ari, 2023](#)).

Berdasarkan permasalahan terkait akta kematian di atas, maka studi ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam membuat akta kematian, dengan mengambil studi kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara.

Metode

Berdasarkan masalah dan tujuan penelitian, maka penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hal ini sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk meneliti suatu fenomena dan gejala sosial yang terjadi secara nyata dan apa adanya. Dengan metode penelitian ini diharapkan peneliti akan memperoleh hasil yang berbobot dan dapat dipertanggungjawabkan dengan cara mengumpulkan, menyusun, mengklasifikasikan dan menginterpretasikan data ([Anggito, 2018](#)).

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan 2 (dua) sumber data yaitu: sumber data primer dan sumber data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari subjek penelitian yang merupakan sumber data utama ([Moleong, 2010](#)). Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari data-data hasil wawancara dan observasi yang dilakukan terhadap pihak-pihak yang menjadi subjek penelitian. Sementara data sekunder adalah data yang diperoleh melalui sumber kedua setelah sumber utama yang bisa dijadikan sebagai bahan penunjang dari data yang didapatkan dari sumber utama. Sumber data sekunder dalam hal ini berupa data sumber lain atau catatan-catatan dari lapangan berupa dokumen-dokumen.

Teknik penentuan informan atau narasumber dalam penelitian ini didasarkan pada teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data yang didasarkan dengan pertimbangan tertentu yang berkaitan dengan studi kasus yang diteliti dan tujuan peneliti ([Sugiyono, 2019](#)). Adapun informan yang dipilih dalam penelitian ini terdiri dari Tiga elemen, yaitu Pemerintah, Perangkat Desa dan masyarakat.

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, ada 3 teknik yang digunakan yaitu: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh beberapa pihak, seperti pemerintah, dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara, perangkat desa, serta masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kemudian wawancara digunakan untuk menggali data, informasi, dan kerangka keterangan dari subjek penelitian. Teknik wawancara yang dilakukan adalah wawancara tidak terstruktur, artinya pertanyaan yang dilontarkan tidak terpaku pada pedoman wawancara dan dapat diperdalam maupun dikembangkan sesuai dengan situasi dan kondisi lapangan. Wawancara dilakukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, dan masyarakat yang pernah dan tidak pernah mengurus akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif dari Miles dan Herberman yang melalui empat tahap, yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dari hasil

observasi, wawancara dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua aspek, yaitu deskripsi dan refleksi. Selanjutnya dilakukan proses reduksi data, yakni proses seleksi, penyederhanaan, dan abstraksi. Data kemudian disajikan dengan memberikan sekumpulan informasi tersusun sehingga memberikan kemungkinan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Terakhir, dilakukan penarikan kesimpulan, yakni usaha untuk mencari atau memahami makna, keteraturan pola-pola penjelasan, alur sebab akibat atau proporsi. Kesimpulan yang ditarik segera diverifikasi dengan cara melihat dan mempertanyakan kembali sambil melihat catatan lapangan agar memperoleh pemahaman yang lebih tepat. Selain itu juga dapat dilakukan dengan mendiskusikan.

Hasil

Pelayanan Publik

Pelayanan pembuatan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara ini merupakan salah satu bentuk dari pelayanan publik yang harus diperhatikan dan harus memiliki sarana prasarana yang lengkap. Setiap petugas harus memiliki kehandalan dalam melayani keluhan masyarakat yang membuat akta kematian, petugas memiliki sikap disiplin dalam bekerja, petugas melakukan tindakan dengan cepat dan tanggap, sikap petugas yang sopan dan ramah serta memiliki perhatian penuh terhadap masyarakat yang membuat akta kematian. Hal ini merupakan indikator yang harus dimiliki oleh seluruh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dalam memberikan suatu pelayanan yang maksimal.

1. Kehandalan

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat ([Zeithaml dan Parasuraman, 2004](#)).

Dimensi kehandalan dapat dilihat dari beberapa indikator, yaitu:

Pertama, Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, merupakan indikator pertama dari *reliability* (kehandalan). Ketika pemberi layanan memberikan layanan, mereka tidak melakukan kesalahan dan tahu apa yang harus mereka lakukan untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan. Mereka juga menggunakan pengetahuan dan pengalaman kerja mereka untuk membantu penerima layanan mendapatkan layanan yang mereka butuhkan.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan diketahui bahwa petugas sudah bekerja dengan handal dan menguasai teknologi atau komputer sesuai dengan prosedur pelayanan, kesalahan dalam proses pembuatan akta kematian pernah terjadi namun dapat dipastikan bahwa pembuatan akta kematian yang salah jarang terjadi bahkan hampir mendekati tidak pernah.

Sementara itu, kemampuan petugas layanan untuk menjawab pertanyaan pemohon sesuai dengan yang ditanyakan oleh pemohon menunjukkan bahwa petugas memahami apa yang diinginkan pemohon sehingga mereka tidak mengalami kesulitan. Selain itu, petugas layanan selalu memastikan bahwa semua persyaratan dalam berkas pemohon lengkap, jika tidak, berkas tersebut akan dikembalikan kepada masyarakat karena tidak

dapat diproses karena, seperti yang diketahui, bahwa akta kematian ini mempunyai akibat hukum bagi orang dan keluarga yang bersangkutan.

Berdasarkan pemaparan tersebut di atas, kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan pembuatan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara sudah dapat dikatakan baik.

Kedua, Kesesuaian operasional, adalah ukuran kedua dari reliabilitas atau kehandalan. Kesesuaian operasional berarti petugas layanan bekerja sesuai dengan aturan, seperti mekanisme pelayanan, waktu penyelesaian yang dijanjikan kepada masyarakat, kesesuaian biaya yang diinformasikan kepada masyarakat, dan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian, serta staf pelayanan pembuatan akta kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara menunjukkan bahwa petugas sudah bekerja sesuai dengan operasional yang berlaku, petugas sudah menjalankan mekanisme pelayanan dengan baik, namun dalam waktu penyelesaian pembuatan akta kematian masih ada satu informan yang mengeluhkan mengenai ketidaksesuaian waktu penyelesaian akta. Namun jika dilihat dari pernyataan informan lainnya akta kematian dapat selesai tiga hari jika Kepala Dinas sedang tidak dinas ke luar kota. Dengan demikian, maka kesesuaian operasional pembuatan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara sudah dapat dikatakan baik.

Kedua indikator di atas sudah menunjukkan aspek kehandalan yang baik dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara. Dari indikator kecermatan, pegawai telah memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar, ini menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya. Sementara, dari indikator kesesuaian operasional, pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Meskipun pada beberapa masyarakat, masih ada kekurangan seperti hasil pelayanan yang sedikit agak lambat. Kekurangan tersebut disebabkan oleh kemampuan dan sumber daya pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara masih terbatas.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Menurut (Wirtz dan Lovelock, 2021), *responsiveness* dalam produk dapat dilihat dari kemampuan produsen atau penjual untuk merespons permintaan pasar dengan cepat. Misalnya Dukcapil dapat meningkatkan *responsiveness* produk dengan menyediakan opsi cetak akta kematian secara online atau melalui layanan pengiriman. Dengan memberikan kemudahan akses kepada masyarakat untuk mendapatkan salinan akta kematian tanpa harus datang ke Dinas Dukcapil secara langsung, layanan tersebut menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan dan preferensi individu. Sedangkan *responsiveness* mencakup kemampuan untuk merespons pertanyaan pelanggan dengan cepat, memberikan layanan dalam waktu yang singkat, dan menyesuaikan layanan dengan kebutuhan pelanggan secara fleksibel. Misalnya Dukcapil dapat meningkatkan *responsiveness* jasa dengan menyediakan layanan pelanggan yang responsif, baik melalui telepon, email, atau platform komunikasi lainnya. Dengan memberikan tanggapan yang cepat dan informatif terhadap pertanyaan atau permintaan bantuan dari masyarakat,

Dukcapil menunjukkan komitmen mereka untuk memberikan pelayanan yang responsif dan memenuhi kebutuhan konsumen dengan baik.

Aspek ketanggapan pada pelayanan pembuatan akta kematian Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dilihat dari beberapa indikator, yaitu: respon petugas, kecepatan pelayanan, kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan, dan kemampuan dalam merespon keluhan pelayanan.

Indikator respon terhadap pengguna layanan menunjukkan hasil yang kurang baik. Hal ini dilihat dari tanggapan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat selaku penerima layanan, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih belum cukup memadai, dimana masyarakat merasa kurang mendapat informasi mengenai persyaratan yang dibutuhkan, akibat dari kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara. Disamping itu, masyarakat juga merasa kurang puas terhadap tanggapan yang diberikan oleh petugas ketika mereka bertanya mengenai persyaratan pelayanan, yang justru dijawab dengan menunjukkan wajah ketidaksabaran dari petugas.

Indikator kecepatan pelayanan juga menunjukkan hasil yang kurang baik, dilihat dari hasil penelitian menunjukkan bahwa respon petugas layanan ketika pemohon bertanya adalah lambat, keluhan tersebut masih ada dan disampaikan oleh masing-masing informan yang berasal dari penerima layanan, namun alasan dari lambat nya respon dijelaskan oleh pihak pemberi layanan bahwa mereka memiliki waktu sendiri untuk membalas pesan masuk pemohon dan waktu untuk pemrosesan. Dilihat dari hal tersebut dapat diketahui bahwa kecepatan respon petugas kepada pemohon tergantung pada waktu petugas sedang melakukan apa. Selain itu juga petugas tidak melayani pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh pemohon jika diluar dari pertanyaan pemberkasan dan waktu penyelesaian, petugas hanya akan merespon bahwa berkas telah lengkap dan diterima kemudian diproses untuk tau kapan akta kematian tersebut dapat diambil oleh pemohon.

Indikator kesiapan petugas juga menunjukkan hasil yang kurang baik. Meskipun hasil obsevasi menunjukkan bahwa petugas selalu siap melayani masyarakat yang membuat akta kematian, dan jika petugas mengalami kendala mengenai kesiapan, maka petugas yang berhalangan akan digantikan oleh petugas lainnya, namun hasil tersebut tidak sejalan dengan pendapat masyarakat yang menyebutkan bahwa petugas pemberi layanan masih kurang siap dalam memberikan pelayanan. Ini ditandai dengan masih adanya kebingungan dari masyarakat terkait pelayanan atau penjelasan yang diberikan oleh petugas. Masyarakat lain juga merasakan bahwa petugas pelayanan justru kurang memahami prosedur pelayanan yang sedang dijalankan.

Sementara indikator respon terhadap keluhan masyarakat juga menunjukkan hasil yang kurang baik. Ini dilihat dari proses penanganan keluhan yang dianggap sedikit berbelit oleh masyarakat, dimana penanganan keluhan dilakukan dengan memanggil masyarakat dan mencari solusi serta alasan mengapa data akta kematian itu bisa salah, apakah kesalahan tersebut karena kelalaian petugas atau data yang dikirimkan oleh pemohon yang bermasalah. Keluhan tersebut akan direspon oleh petugas layanan jika pemohon langsung datang ke Disdukcapil Kabupaten Lombok Utara.

Suatu organisasi sangat menyadari pentingnya kualitas layanan daya tanggap atas pelayanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti.

Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa ketanggapan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara masih dalam kategori kurang baik.

3. Keyakinan

Menurut [Wirtz dan Lovelock \(2021\)](#) *assurance* dalam produk dapat dilihat dari kualitas produk, keamanan penggunaan, serta jaminan atau garansi yang diberikan oleh produsen. Misalnya *assurance* dapat diwujudkan melalui keabsahan dan keakuratan informasi yang terdapat dalam akta kematian. Dukcapil dapat memberikan jaminan bahwa setiap akta kematian yang dikeluarkan telah melalui proses verifikasi yang ketat, sehingga informasi yang tercantum di dalamnya benar dan sah secara hukum. Selain itu, Dukcapil juga dapat menambahkan tanda tangan atau cap resmi untuk menegaskan keabsahan dokumen tersebut. Sedangkan *assurance* dalam jasa mencakup kemampuan untuk menyediakan informasi yang akurat, menyediakan layanan dengan kualitas yang konsisten, serta menjamin keamanan dan kerahasiaan data pelanggan. Misalnya Pemberian informasi yang jelas dan transparan kepada pemohon mengenai proses penerbitan akta kematian, termasuk estimasi waktu penyelesaian dan biaya yang terkait.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara sudah menerapkan dimensi keyakinan berserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, dan petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Dari hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara mengenai dua indikator dimensi keyakinan sudah ada yang berjalan dan ada yang tidak berjalan sesuai dengan prosedur pelayanannya. Hal ini masih terlihat pada jaminan waktu, petugas pelayanan belum bisa menjaminkan waktu kepada pengguna layanan mengenai keperluan yang dilakukan pengguna layanan, seperti pembuatan akta kematian. Petugas tidak bisa memberikan jaminan secara jelas mengenai tanggal jadi akta kematian tersebut, karena didasarkan Kepala Dinas tidak ada dikantor sedang berada Dinas keluar Kota, sehingga tanggal jadi untuk pembuatan tidak bisa jadi secara tepat waktu. Sedangkan indikator jaminan kepastian biaya dalam pelayanan diketahui bahwa jawaban atas pertanyaan mengenai biaya dalam pelayanan akta kematian semua nya sama yaitu gratis atau tidak biaya yang dipungut sama sekali. Jadi pemohon tidak perlu khawatir lagi jika ingin mengurus akta kematian apabila terkendala dengan biaya karena semua nya sudah diatur dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan.

Sebagai pelayanan publik yang ingin mencapai kualitas yang baik dalam proses pelayanan, maka harus sesuai dengan apa yang telah disepakati atau prosedur pelayanan yang sudah ada. Sehingga tidak membuat pengguna layanan merasa kecewa akan pelayanan yang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok

Utara. Kekecewaan pengguna pelayanan dapat menimbulkan hal yang negatif.

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari *performance* tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani.

4. Empati

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan ([Zeithaml & Parasuraman, 2004](#)).

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.

Berdasarkan hasil penelitian pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara, diketahui bahwa sudah menerapkan dimensi empati dalam melakukan proses pelayanan, meskipun masih ada yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat, seperti mengenai keramahan petugas terhadap pengguna layanan. Dimana masih terdapat petugas yang tidak ramah dalam memberikan pelayanan. Masyarakat bahkan menyebutkan bahwa petugas juga menunjukkan raut muka yang kurang ramah ketika masyarakat bertanya ataupun mengeluhkan suatu pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, maka pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara lebih diperhatikan dalam proses pelayanan khususnya pada perhatian petugas kepada pengguna layanan, agar pengguna layanan merasa dihargai oleh petugas layanan dalam proses layanan.

5. Berwujud

Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam suatu organisasi modern dan maju, pertimbangan dari para pengembang pelayanan, senantiasa mengutamakan bentuk kualitas kondisi fisik yang dapat memberikan apresiasi terhadap orang yang memberi pelayanan. [Zeithaml dan Parasuraman \(2004\)](#) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas pelayanan nyata yang memberikan adanya apresiasi dan membentuk imej positif bagi setiap individu yang dilayaninya dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuan dari pengembang pelayanan tersebut memanfaatkan segala kemampuannya untuk dilihat secara fisik, baik dalam menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan, kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi, dan menunjukkan suatu *performance* tampilan yang cakap, berwibawa dan memiliki integritas yang tinggi sebagai suatu wujud dari prestasi kerja

yang ditunjukkan kepada orang yang mendapat pelayanan.

Dalam penelitian ini, untuk melihat bagaimana bukti fisik dalam kualitas pelayanan maka digunakan tiga indikator, yaitu penampilan petugas yang melayani, kenyamanan tempat pelayanan, dan kemudahan prosedur pelayanan.

Pelayanan publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara sudah menerapkan dimensi berwujud beserta indikatornya. Indikator penampilan petugas yang melayani dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kematian sudah menunjukkan penampilan yang baik dengan berpakaian rapi dan sopan sehingga masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan pembuatan akta kematian merasa nyaman dilayani. Indikator kenyamanan tempat pelayanan yang disediakan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Lombok Utara juga menunjukkan hasil yang baik, meskipun penyediaan kursi diruang tunggu pelayanan perlu untuk ditambah dan diganti dengan kursi model terbaru. Sementara indikator kemudahan dalam proses pelayanan juga sudah memberikan kemudahan bagi masyarakat selaku pemohon dalam mengurus akta kematian, sehingga tidak ada halangan bagi pemohon yang ingin membuat akta kematian.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan pembuatan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dapat dikatakan sebagai pelayanan dalam kategori baik, meskipun aspek kenyamanan perlu untuk ditingkatkan.

Partisipasi Masyarakat

1. Pengambilan Keputusan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat berpartisipasi aktif dalam pembuatan akta kematian. Namun, partisipasi mereka hanya terbatas pada melaporkan dan memberikan persyaratannya, bukan berpartisipasi dalam membuat perencanaan. Dari penjelasan tersebut, partisipasi dalam pengambilan keputusan tidak sejalan dengan pendapat Cohen dan Uphoff ([dalam Laliboso, et al., 2025](#)). Partisipasi dalam pengambilan keputusan terutama berkaitan dengan menentukan alternatif dengan masyarakat mengenai konsep atau ide yang menguntungkan semua orang. Partisipasi dalam proses pengambilan keputusan termasuk berpartisipasi dalam diskusi, menghadiri rapat, menyumbangkan ide atau pemikiran, dan memberikan tanggapan atau penolakan terhadap program yang ditawarkan.

Dengan demikian, dari perspektif pengambilan keputusan ini, peneliti dapat menemukan dan mengambil kesimpulan bahwa masyarakat berpartisipasi secara aktif dalam pembuatan akta kematian. Namun, partisipasi masyarakat hanya terbatas pada melaporkan dan memenuhi persyaratan, bukan berpartisipasi dalam perencanaan. Oleh karena itu, belum ada penjelasan tentang bagaimana partisipasi aktif masyarakat dapat membantu dalam perencanaan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tujuan pembuatan akta kematian adalah untuk membangun sistem administrasi yang teratur dan menjaga hak-hak masyarakat yang diperlukan oleh undang-undang.

2. Pelaksanaan

Partisipasi dalam pelaksanaan meliputi menggerakkan sumber daya dan dana, kegiatan administrasi, koordinasi dan penjabaran program. Partisipasi dalam pelaksanaan merupakan kelanjutan dalam rencana yang telah digagas sebelumnya baik yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan maupun tujuan.

Bentuk partisipasi masyarakat dalam Akta Kematian adalah dengan sadar administrasi dan tertib akan administrasi kependudukan karena berdasarkan pemaparan Kepala Bidang Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara pada pembuatan akta kematian sendiri telah melakukan berdasarkan SOP yang ada.

3. Pemanfaatan Hasil

Pemanfaatan hasil adalah bentuk suatu keberhasilan daripada sesuatu program atau tujuan yang telah disepakati bersama yang berdampak langsung bagi masyarakat luas. Dalam hal ini pemanfaatan hasil yang dimaksud adalah bagaimana warga atau masyarakat Kabupaten Lombok Utara dapat merasakan atau mengambil manfaat atas dampak positif dari pembuatan suatu akta kematian.

Ketika administrasi kependudukan berjalan dengan baik, atau akta kematian, pemerintah diharapkan dapat membantu masyarakat dalam menyediakan layanan umum lainnya. Selain itu, akta ini dimaksudkan untuk memvalidasi data kependudukan, memastikan bahwa orang yang meninggal tidak masuk lagi ke database kependudukan. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa tiga indikator yang ada telah dilaksanakan dengan baik berdasarkan penjelasan tentang dimensi keuntungan ini. Dengan kata lain, masyarakat telah berpartisipasi dengan pembuatan akta kematian, dimana pengambilan manfaatnya dapat digunakan oleh masyarakat secara berkelanjutan.

4. Monitoring dan Evaluasi

Partisipasi masyarakat tentunya tak hanya sekedar ikut dalam pelaksanaannya saja, namun juga harus bisa berpartisipasi dalam memantau ataupun mengevaluasi berjalannya suatu program ataupun peraturan yang telah ditetapkan. Bentuk partisipasi seperti ini sangat diperlukan guna mengetahui tujuan yang dicapai sudah sesuai harapan atau belum. Selain itu juga untuk memperoleh umpan balik mengenai masalah/kendala yang muncul dalam pelaksanaan kegiatan yang sedang dilaksanakan.

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui bahwa monitoring dan evaluasi pada dasarnya telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara, tetapi monitoring dan evaluasi tersebut dilakukan secara internal tanpa melibatkan masyarakat. Evaluasi dilakukan terhadap kinerja personal pegawai ataupun kinerja instansi, yang ditunjukkan dalam bentuk angka prosentase kinerja.

Faktor Penghambat

Hasil penelitian menunjukkan beberapa faktor yang menjadi kendala atau penghambat partisipasi masyarakat dalam membuat akta kematian adalah sebagai berikut:

Pertama, minimnya laporan masyarakat terhadap keluarga yang meninggal dunia di luar Kabupaten Lombok Utara. Karena kesadaran masyarakat tentang kematian anggota keluarga mereka yang meninggal di luar Kabupaten Lombok Utara masih kurang, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara menghadapi masalah dalam mencatat akta kematian. Laporan kematian terkadang dilaporkan tidak pada tahun yang sama, sehingga angka penerbitan akta kematian dan laporan kematian berbeda.

Kedua, laporan kematian dilaporkan tidak pada tahun yang sama. Sebagaimana hasil penelitian menunjukkan, kendala lain yang dirasakan oleh Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan partisipasi masyarakat untuk membuat akta kematian adalah laporan yang diberikan oleh masyarakat mayoritas tidak sesuai dengan tahun kematian. Hal ini sejalan dengan data kematian yang menunjukkan bahwa jumlah angka kematian tidak sebanding dengan jumlah penerbitan Akta Kematian, yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.
Jumlah Angka Kematian dan Jumlah Penerbitan Akta Kematian Kabupaten Lombok Utara
Per Tahun 2018-2022

Tahun	Jumlah Angka Kematian	Jumlah penerbitan akta kematian
2018	521	717
2019	557	732
2020	606	757
2021	797	849
2022	886	1.050

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara, 2024.

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa jumlah angka kematian dengan jumlah penerbitan akta kematian tidak sama, tertera bahwa angka penerbitan akta kematian lebih tinggi daripada angka kematian pada tahun yang sama. Dapat dikatakan bahwa pelaporan kematian pada tahun yang sama melebihi dari angka kematian yang terjadi pada tahun tersebut. Data tersebut juga menunjukkan bahwa angka kematian dan penerbitan akta kematian dari tahun 2018-2023 cenderung mengalami peningkatan. Misalnya, di tahun 2022, penerbitan angka kematian meningkat sebesar 1.050 dari tahun sebelumnya yang hanya mencapai angka 849.

Ketiga, ketidaklengkapan berkas laporan kematian. Banyak dari masyarakat yang melakukan laporan kematian memberikan dokumen persyaratan yang tidak lengkap, seperti keterangan kronologi kematian, alamat, serta lainnya. Terlebih, masyarakat pelapor juga susah untuk dihubungi untuk dimintai kelengkapan dokumen persyaratan yang diajukan. Dengan demikian, maka penerbitan akta kematian bisa jadi tertunda atau membutuhkan waktu yang lebih lama dari yang direncanakan.

Keempat, tidak adanya sanksi administratif yang diberikan bagi masyarakat yang tidak melaporkan ataupun masyarakat yang terlambat melaporkan kematian. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 90 dinyatakan bahwa ada sanksi (denda) yang diberikan kepada masyarakat yang terlambat melaporkan kematian dari kurun waktu yang telah ditetapkan. Namun, pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara tidak diberlakukan denda administratif tersebut. Dengan demikian, maka kebijakan ini belum mencapai tujuan sepenuhnya karena angka kematian dan penerbitan surat kematian pada tahun yang sama berbeda. Akibatnya, tidak dapat dipastikan bahwa semua kematian dilaporkan pada tahun yang sama.

Kelima, minimnya informasi mengenai adanya santunan yang diberikan oleh Dinas Sosial bagi keluarga yang berduka. Banyak masyarakat yang tidak tahu tentang

santunan yang diberikan oleh pemerintah melalui Dinas Sosial Kabupaten Lombok Utara. Mereka mengatakan bahwa tidak ada informasi yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara tentang santunan yang dapat diterima oleh keluarga yang berduka melalui Dinas Sosial Kabupaten Lombok Utara, bahkan jika tetangga warga mendapatkan informasi ini. Tidak adanya informasi menyebabkan masyarakat tidak menerima bantuan pemerintah.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dalam meningkatkan partisipasi masyarakat untuk membuat akta kematian, dapat dilihat dari aspek peningkatkan kualitas pelayanan dan aspek partisipasi masyarakat. *Pertama*, peningkatan kualitas pelayanan dinilai dari beberapa dimensi dengan hasil, yaitu: (a) dimensi kehandalan dianggap memenuhi standar kualitas yang memadai meskipun masih terdapat ketidaksesuaian dalam waktu penyelesaian akta kematian; (b) dimensi ketanggapan dianggap kurang memuaskan karena sosialisasi mengenai prosedur pelayanan hanya dilakukan melalui media elektronik, respon dari petugas juga nilai belum memadai dalam mengatasi keluhan masyarakat; (c) dimensi keyakinan dikatakan baik meskipun masih ada ditemukan ketidaksesuaian waktu penyelesaian pembuatan akta kematian yang dijanjikan kepada pemohon; (d) dimensi empati dapat dikatakan baik meskipun masih ada saja raut wajah petugas layanan yang cuek kepada pemohon; (e) dimensi berwujud menunjukkan kualitas yang memadai, meskipun masih ada kekurangan dalam hal kurangnya penyediaan kursi dan peralatan komputer yang mendukung kegiatan layanan. *Kedua*, partisipasi masyarakat dinilai dari beberapa indikator dengan hasil, yaitu: (a) dimensi pengambilan keputusan dapat dikatakan masyarakat berperan aktif, meskipun peran tersebut hanya sebatas pada pemenuhan persyaratan, bukan pada perencanaan; (b) dimensi pelaksanaan menunjukkan kesadaran penuh dari masyarakat akan kewajibannya dalam pengurusan akta kematian, namun sesuai SOP masyarakat dibebaskan dalam memberi sumbangan tenaga, uang tunai, barang, materi serta informasi; (c) dimensi pengambilan manfaat yang dirasakan oleh masyarakat mencakup kegunaan akta kematian untuk keperluan lainnya, seperti pengurusan kartu keluarga baru ataupun pengurusan waris; (d) dimensi monitoring dan evaluasi dari peninjauan yang dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sejauh ini sudah optimal, namun belum bisa dikatakan sempurna dikarenakan masih ada data masyarakat yang belum terpenuhi. (2) Faktor-faktor penghambat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dalam mengedukasi masyarakat untuk membuat akta kematian terdiri dari: (a) faktor internal, seperti kurangnya informasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengenai santunan yang diterima oleh keluarga dari Dinas Sosial; dan (b) faktor eksternal, seperti minimnya laporan masyarakat yang meniggaldi luar Kabupaten Lombok Utara, pelampiran berkas yang kurang lengkap dan kesulitan menghubungi pemohon, dan minimnya laporan masyarakat yang meninggal di tahun yang sama.

Daftar Pustaka

Al-Farisi, K., & As'ari, H. (2023). Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Kuantan Singingi:(Studi Kasus Akta

- Kematian). *Public Service and Governance Journal*, 4(1), 131-143.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2008). *Metodologi penelitian kualitatif*. [https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=59V8DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Metodologi+penelitian+kualitatif&ots=5HfBswbwKq&sig=dX4Pn09P2p8vSXmWjPaZcTCdgKM&redir_esc=y#v=onepage&q=Metodologi penelitian kualitatif&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=59V8DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Metodologi+penelitian+kualitatif&ots=5HfBswbwKq&sig=dX4Pn09P2p8vSXmWjPaZcTCdgKM&redir_esc=y#v=onepage&q=Metodologi%20penelitian+kualitatif&f=false)
- Azis, A., & Kusnafizal, T. (2024). Information and Communication Technology in the Learning Process. *JTP-Jurnal Teknologi Pendidikan*, 26(1), 158-170.
- Azis, A., & Nurasih, N. (2024). Development of History Problems Based on Higher Order Thinking Skills (HOTS) Using Anderson Krathwohl Taxonomy. *Riwayat: Educational Journal of History and Humanities*, 7(1), 111-118.
- Faiz, M. (2023). *Upaya Kesadaran Masyarakat Dalam Pengurusan Akta Kematian Untuk Ketertiban Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Faiz, M., & Hastuti, W. P. (2023). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KESADARAN MASYARAKAT DALAM PENCATATAN AKTA KEMATIAN: KASUS ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN TAMBANG. *Journal of Administration Studies*, 1(1), 9-20.
- Febrianti, N., & Emharis, E. (2025). Partisipasi Masyarakat Dalam Pembuatan Akta Kematian Di Desa Pulau Ingu Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi. *Juhanperak*, 6(1), 429-436.
- Hale, C. B., Wadu, L. B., & Gultom, A. F. (2021). Keterlibatan Warga Negara Dalam Pembangunan Berkelanjutan Untuk Mewujudkan Lingkungan Yang Bersih. *De Cive: Jurnal Penelitian Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 1(12), 447-453.
- Herman. (2019) *Akta Kematian Sering Dikesampingkan, Dukcapil KLU Rencanakan Santunan Bagi Warga yang Meninggal*. Di akses pada <https://sambikelen.lombokutarakab.go.id/first/artikel/249-AKTA-KEMATIAN-SERING-DIKESAMPINGKAN--DUKCAPIL-KLU-RENCANAKAN-SANTUNAN-BAGI-WARGA-YANG-MENINGGAL>
- Laliboso, S. Y., Pangkey, M., & Londa, V. Y. (2025). Partisipasi Masyarakat Dalam Perencanaan Pembangunan Di Desa Ambia Utara Kecamatan Essang Selatan Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(3), 1-12.
- Moleong, L. (2010). *Metode peneltian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pohan, A. (2023). *Kesadaran hukum masyarakat dalam pengurusan akta kematian di Kecamatan Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan* (Doctoral dissertation, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan).
- Ruhyanti, N., Alparesa, N., Fakhira, Z. N., Abdulah, D. F., & Hibatullah, R. A. (2023). Hak dan Kewajiban Warga Negara Berdasarkan Hukum yang Ada di Indonesia. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(4).
- Samekto, F. A., & SH, M. (2018). *Negara dalam dimensi hukum internasional*. PT Citra Aditya Bakti.
- Suara NTB. (2017). Selain akta kelahiran, akta kematian perlu di urus. Di akses pada <https://www.suarantb.com/2017/03/20/selain-akta-kelahiran-akta-kematian-perlu-diurus/>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Sumiati, S. A., & Lestari, L. (2020). Partisipasi Masyarakat Dalam Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan. *Jurnal Dimensi*, 9(1), 35-47.
- Usman, R. (2021). *Hukum pencatatan sipil*. Sinar Grafika.
- Winarno, B. (2013). *Etika pembangunan*. Media Pressindo.

- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2021). *Services marketing: People, technology, strategy*. World Scientific.
- Wulandari, D. (2024). The Effectiveness of Youtube Channel as Learning Media at Conversation Class. *Riwayat: Educational Journal of History and Humanities*, 7(1), 67-69.
- Zeithaml, V. A., & Parasuraman, A. (2004). *Service quality*. Cambridge, MA.