

**EFEKTIVITAS PELAYANAN AKTA KEMATIAN MELALUI PROGRAM PETI
MEGATRUH DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KEBUMEN**

Mahsa Savero, Puji Astuti

Email: mahsasavero@students.undip.ac.id, pujiastuti@lecturer.undip.ac.id

Departemen Politik dan Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, Indonesia

Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos

1269 Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 74654505

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan akta kematian merupakan bagian penting dalam administrasi kependudukan, tetapi pelaporan kematian di Kabupaten Kebumen masih menghadapi kendala berupa rendahnya kesadaran masyarakat, keterbatasan akses, dan permasalahan administrasi. Kondisi tersebut mendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen menerapkan Program PETI MEGATRUH untuk mendekatkan pelayanan hingga tingkat desa. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas pelayanan akta kematian melalui Program PETI MEGATRUH serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis menggunakan teori efektivitas Duncan dalam Steers yang meliputi tiga dimensi, yaitu pencapaian tujuan (goal attainment), integrasi (integration), dan adaptasi (adaptation). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program PETI MEGATRUH cenderung berjalan efektif pada ketiga dimensi, meskipun belum sepenuhnya optimal. Program berhasil mendekatkan pelayanan ke desa, mempermudah akses masyarakat, mengintegrasikan pelayanan akta kematian dengan dokumen kependudukan lainnya, serta meningkatkan pelaporan dan penerbitan akta kematian. Jumlah penerbitan meningkat dari 9.903 pada 2021 menjadi 17.024 pada 2025. Koordinasi antara Disdukcapil, kecamatan, dan desa juga telah berjalan melalui berbagai mekanisme komunikasi dan pengajuan layanan. Namun, masih terdapat kendala berupa kematian yang belum dilaporkan, ketidaklengkapan dokumen, permasalahan data, keterbatasan jaringan dan perangkat, serta perbedaan kapasitas antar desa. Berdasarkan temuan tersebut, Program PETI MEGATRUH telah memberikan kontribusi dalam meningkatkan akses dan pelaporan akta kematian sehingga secara keseluruhan cenderung efektif, tetapi masih memerlukan penguatan. Perbaikan dapat dilakukan melalui peningkatan sosialisasi, pemerataan pendampingan dan kapasitas desa, penguatan sarana pelayanan, serta penyediaan mekanisme pelacakan status pengajuan yang lebih terstandar. Penelitian selanjutnya dapat mengkaji pelaksanaan program

antarwilayah atau mengukur kepuasan masyarakat dan kepatuhan pelaporan secara kuantitatif.

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan Akta Kematian, PETI MEGATRUH, Duncan.

ABSTRACT

Death certificate services are an important part of population administration; however, death reporting in Kebumen Regency still faces challenges, including low public awareness, limited service access, and administrative problems. To address these issues, the Department of Population and Civil Registration of Kebumen Regency implemented the PETI MEGATRUH Program to bring death certificate services closer to the village level. This study aims to analyze the effectiveness of death certificate services through the PETI MEGATRUH Program and identify supporting and inhibiting factors in its implementation. This study employed a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through interviews, observation, and documentation. The analysis used Duncan's effectiveness theory as developed by Steers, consisting of three dimensions: goal attainment, integration, and adaptation. The findings indicate that the PETI MEGATRUH Program tends to be effective across the three dimensions, although its implementation is not yet fully optimal. The program has brought services closer to villages, improved public access, integrated death certificate services with other population documents, and increased death reporting and certificate issuance. The number of certificates issued increased from 9,903 in 2021 to 17,024 in 2025. Coordination among the Department of Population and Civil Registration, sub-districts, and villages has also been carried out through various communication and service submission mechanisms. However, challenges remain, including unreported deaths, incomplete documents, population data problems, limited networks and equipment, and differences in village capacity. Based on these findings, the PETI MEGATRUH Program has contributed to improving access to and reporting of death certificates and can generally be considered effective, although further improvements are needed. These improvements include strengthening public outreach, equalizing village capacity and assistance, improving service facilities, and developing a more standardized application status tracking mechanism. Future research may examine the implementation of the program across different areas or quantitatively measure public satisfaction and compliance with death reporting.

Keywords: *Effectiveness, Death Certificate Services, PETI MEGATRUH, Duncan.*

A. Pendahuluan

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang berkaitan langsung dengan pemenuhan hak administratif masyarakat. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan yang mudah diakses, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, kualitas pelayanan administrasi kependudukan menjadi salah satu aspek yang dapat menggambarkan kemampuan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pelayanan publik. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan tidak hanya dituntut mampu menghasilkan dokumen administrasi, tetapi juga perlu memperhatikan kemudahan akses, kecepatan proses, serta keterjangkauan pelayanan bagi masyarakat.

Salah satu pelayanan administrasi kependudukan yang memiliki karakteristik khusus adalah pencatatan kematian. Pencatatan kematian diperlukan untuk memberikan kepastian hukum atas peristiwa kematian sekaligus mendukung pemutakhiran data kependudukan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi

Kependudukan, setiap kematian wajib dilaporkan paling lambat 30 hari sejak tanggal kematian. Namun, ketentuan tersebut belum sepenuhnya terlaksana dalam praktik. Masih terdapat masyarakat yang terlambat atau tidak melaporkan peristiwa kematian, sehingga berdampak pada rendahnya tertib administrasi dan ketidakakuratan data kependudukan.

Permasalahan tersebut juga berkaitan dengan kondisi masyarakat dan akses terhadap pelayanan. Rendahnya kesadaran mengenai pentingnya akta kematian menyebabkan sebagian keluarga menunda pelaporan karena menganggap pengurusan dokumen tersebut bukan kebutuhan yang mendesak. Selain itu, jarak menuju pusat pelayanan dapat menjadi hambatan bagi masyarakat, khususnya di wilayah pedesaan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyelesaian persoalan pencatatan kematian tidak cukup hanya melalui penyediaan prosedur administratif, tetapi membutuhkan pelayanan yang mampu mendekatkan akses masyarakat sekaligus memperkuat koordinasi antaraktor penyelenggara pelayanan.

Sebagai salah satu upaya mengatasi persoalan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Kebumen menerapkan Program PETI MEGATRUH (Pengelolaan Pelaporan Kematian Melalui Gerakan Administrasi Kependudukan Cepat, Profesional, Akurat, dan Handal). Program ini diterapkan sejak Agustus 2022 dan dirancang dengan melibatkan pemerintah desa atau kelurahan dalam proses pelaporan kematian. Pelayanan tidak hanya berpusat pada Disdukcapil, tetapi memanfaatkan pemerintah desa sebagai aktor yang berada lebih dekat dengan masyarakat. Program ini juga didukung oleh mekanisme pelayanan berbasis digital, termasuk WhatsApp Ticket, sehingga proses pengajuan dan koordinasi antara pemerintah desa dengan Disdukcapil dapat dilakukan tanpa seluruh masyarakat harus datang langsung ke kantor Disdukcapil.

Keberadaan PETI MEGATRUH menunjukkan adanya upaya pemerintah daerah untuk mengembangkan pelayanan yang lebih dekat dan responsif. Namun, keberadaan suatu inovasi pelayanan tidak secara otomatis menunjukkan bahwa program tersebut telah berjalan efektif. Efektivitas perlu dilihat dari sejauh mana program mampu mencapai tujuan yang ditetapkan, membangun integrasi antara pihak-pihak yang terlibat, serta menyesuaikan pelaksanaan pelayanan dengan kondisi yang dihadapi di

lapangan. Dalam pelaksanaannya, PETI MEGATRUH masih menghadapi sejumlah persoalan, antara lain adanya penduduk yang belum dilaporkan kematiannya, perbedaan kemampuan operator desa, kebutuhan pendampingan bagi petugas, serta keterbatasan perangkat dan jaringan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kemungkinan kesenjangan antara tujuan program dengan pelaksanaan pelayanan di lapangan.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji efektivitas pelayanan akta kematian maupun inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian mengenai pelayanan akta kematian di Kota Tangerang Selatan menunjukkan bahwa persoalan sosialisasi, kesadaran masyarakat, dan pemantauan masih memengaruhi pelaksanaan pelayanan. Penelitian mengenai aplikasi SALAMAN di Kota Bandung menunjukkan bahwa inovasi digital dapat mempermudah pelayanan akta kematian, meskipun masih menghadapi kendala teknis dan rendahnya pemahaman sebagian masyarakat. Sementara itu, penelitian di Kabupaten Sukabumi telah menggunakan perspektif Duncan dengan dimensi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi untuk menganalisis efektivitas pelayanan akta kematian. Meskipun demikian,

penelitian-penelitian tersebut belum secara khusus mengkaji efektivitas pelayanan akta kematian melalui inovasi yang menggabungkan mekanisme pelayanan digital dengan pelibatan pemerintah desa sebagai pelaksana pada tingkat lokal. Karakteristik tersebut penting karena efektivitas PETI MEGATRUH tidak hanya berkaitan dengan hasil pelayanan, tetapi juga dengan bagaimana pembagian peran, koordinasi, penyampaian data, dan kemampuan pelaksana menyesuaikan pelayanan dengan kondisi masing-masing wilayah. Dengan demikian, penelitian ini menempatkan PETI MEGATRUH bukan hanya sebagai inovasi pelayanan, tetapi sebagai proses pelayanan yang efektivitasnya dipengaruhi oleh pencapaian tujuan, integrasi antaraktor, dan kemampuan adaptasi dalam pelaksanaannya.

Untuk menganalisis kondisi tersebut, penelitian ini menggunakan teori efektivitas Duncan dalam Steers (1985) yang mencakup tiga dimensi, yaitu pencapaian tujuan (goal attainment), integrasi (integration), dan adaptasi (adaptation). Ketiga dimensi tersebut digunakan untuk melihat efektivitas pelayanan dari sisi pencapaian tujuan program, keterpaduan hubungan dan koordinasi antaraktor, serta kemampuan program menyesuaikan diri

terhadap kondisi dan kebutuhan dalam pelaksanaan pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan akta kematian melalui Program PETI MEGATRUH di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis efektivitas pelayanan akta kematian melalui Program PETI MEGATRUH (Pengelolaan Pelaporan Kematian melalui Gerakan Administrasi Kependudukan Cepat, Profesional, Akurat, dan Handal) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan program berdasarkan pengalaman dan informasi dari pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam pelayanan. Analisis efektivitas mengacu pada tiga indikator Duncan dalam Steers, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen sebagai instansi yang menyelenggarakan dan mengelola

Program PETI MEGATRUH. Lokus penelitian juga mencakup pelaksanaan pelayanan pada tingkat desa serta mekanisme pelayanan melalui WhatsApp Ticket sebagai salah satu instrumen digital dalam program. Pemilihan lokus tersebut didasarkan pada keterlibatan Disdukcapil dan pemerintah desa dalam proses pelaporan dan penerbitan akta kematian melalui Program PETI MEGATRUH.

Informan penelitian ditentukan menggunakan purposive sampling, yaitu berdasarkan pertimbangan keterlibatan, kapasitas, dan pengalaman informan dalam penyelenggaraan maupun pemanfaatan pelayanan akta kematian melalui Program PETI MEGATRUH. Informan terdiri atas pihak Disdukcapil Kabupaten Kebumen yang terlibat dalam pengelolaan program, operator atau petugas register desa sebagai pelaksana pelayanan di tingkat desa, serta masyarakat yang pernah menggunakan layanan. Informan penelitian meliputi Ketua Tim Kerja Kematian/Administrator Database Kependudukan Ahli Pertama, Operator SIAK dan WhatsApp Ticket, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK), dua petugas register desa, serta empat masyarakat pemohon.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui keterangan dan pengalaman informan terkait pelaksanaan Program PETI MEGATRUH, sedangkan data sekunder berupa dokumen program, kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan, data pendukung implementasi program, serta data pelaporan dan penerbitan akta kematian tahun 2021–2025.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan terhadap alur pelayanan dan pelaksanaan program, wawancara mendalam dilakukan kepada informan yang telah ditentukan secara purposive, sedangkan dokumentasi digunakan untuk memperoleh data dan arsip yang berkaitan dengan pelaksanaan Program PETI MEGATRUH serta pelayanan akta kematian.

Data dianalisis menggunakan model analisis interaktif, yang meliputi kondensasi atau reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi diseleksi dan dikelompokkan berdasarkan informasi yang relevan dengan tiga indikator efektivitas Duncan, kemudian disajikan untuk menemukan pola dan hubungan antartemuan sebelum

ditarik kesimpulan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi, terutama dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber yang terlibat dalam pelaksanaan dan pemanfaatan pelayanan.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Efektivitas Pelayanan Akta Kematian melalui Program PETI MEGATRUH

Program PETI MEGATRUH diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen sebagai inovasi pelayanan untuk mendekatkan pengurusan akta kematian kepada masyarakat. Program yang diperkenalkan pada Agustus 2022 tersebut menggunakan model pelayanan hibrida dengan melibatkan pemerintah desa sebagai titik pelayanan dan memanfaatkan beberapa saluran pengajuan, yaitu SIAK, WhatsApp Ticket, dan pengajuan kolektif melalui Google Form. Perkembangan mekanisme pelayanan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan program tidak hanya bergantung pada digitalisasi, tetapi juga pada pembagian peran antara Disdukcapil, kecamatan, dan pemerintah desa. Efektivitas program kemudian dianalisis menggunakan tiga dimensi Duncan dalam Steers, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

a. Pencapaian Tujuan (Goal Attainment)

Pencapaian tujuan menunjukkan sejauh mana Program PETI MEGATRUH mampu mewujudkan sasaran pelayanan yang telah ditetapkan, terutama dalam memberikan kemudahan akses, mempercepat proses pelayanan, menjaga ketepatan hasil, memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat, dan meningkatkan pelaporan akta kematian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tujuan tersebut telah diwujudkan melalui pemindahan sebagian proses pelayanan ke tingkat desa. Masyarakat tidak lagi harus datang langsung ke kantor Disdukcapil karena pengajuan dapat dibantu oleh petugas register desa. Kondisi tersebut mengurangi jarak, waktu, dan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan.

Kemudahan akses tersebut juga terlihat dari pengalaman masyarakat pemohon. Pengurusan akta kematian dapat dilakukan melalui kantor desa dengan bantuan petugas, termasuk ketika terdapat dokumen yang perlu dilengkapi atau data kependudukan yang harus dikonfirmasi. Dengan demikian, manfaat program tidak hanya terletak pada tersedianya saluran pelayanan baru, tetapi pada berkurangnya beban administratif yang harus ditanggung

masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa pelibatan pemerintah desa telah mengubah titik pelayanan dari yang sebelumnya lebih terpusat pada Disdukcapil menjadi lebih dekat dengan lokasi masyarakat.

Dari sisi kecepatan pelayanan, penelitian menemukan bahwa akta kematian dapat diselesaikan rata-rata satu hari kerja ketika dokumen persyaratan lengkap dan tidak ditemukan permasalahan pada data kependudukan. Namun, waktu penyelesaian dapat menjadi lebih panjang apabila terdapat ketidaksesuaian data, data ganda, atau dokumen yang belum lengkap. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan mekanisme pelayanan yang lebih dekat belum secara otomatis membuat seluruh permohonan selesai dalam waktu yang sama. Kecepatan pelayanan tetap dipengaruhi oleh kondisi awal masing-masing permohonan.

Pada aspek ketepatan hasil, proses verifikasi yang dilakukan Disdukcapil berfungsi sebagai pengendalian sebelum dokumen diterbitkan. Permohonan yang mengalami permasalahan data tidak langsung ditolak, tetapi ditahan sementara sampai dilakukan konfirmasi dan pemenuhan dokumen atau perbaikan data. Mekanisme tersebut memungkinkan pelayanan tetap berjalan

tanpa mengabaikan validitas data kependudukan. Dengan demikian, kemudahan pelayanan dalam PETI MEGATRUH tetap disertai proses pemeriksaan untuk menjaga ketepatan dokumen yang diterbitkan.

Pencapaian tujuan juga terlihat dari peningkatan jumlah penerbitan akta kematian. Data menunjukkan bahwa penerbitan akta kematian meningkat dari 9.903 dokumen pada 2021 menjadi 17.024 dokumen pada 2025. Peningkatan tersebut menunjukkan adanya perubahan yang cukup besar dalam capaian pelayanan setelah program diterapkan. Namun, angka tersebut tidak dapat diperlakukan sebagai bukti tunggal bahwa seluruh tujuan program telah tercapai, karena penelitian menemukan adanya kasus kematian lama yang baru dilaporkan setelah program berjalan sehingga turut memengaruhi peningkatan jumlah penerbitan.

Selain itu, masih terdapat masyarakat yang belum segera melaporkan kematian anggota keluarganya. Sebagian masyarakat belum merasa membutuhkan akta kematian karena belum memiliki kepentingan administratif tertentu, bahkan terdapat keluarga yang masih menggunakan identitas penduduk yang telah meninggal untuk kepentingan tertentu. Kondisi tersebut menunjukkan

bahwa persoalan pencatatan kematian tidak seluruhnya dapat diselesaikan melalui penyederhanaan mekanisme pelayanan. Kesiadaan masyarakat untuk melaporkan kematian secara tepat waktu tetap menjadi bagian yang menentukan pencapaian tujuan program.

Dengan demikian, pada dimensi pencapaian tujuan, PETI MEGATRUH telah menghasilkan perubahan pada akses dan capaian pelayanan, tetapi tingkat keberhasilannya belum seragam. Program berhasil mendekatkan titik pelayanan dan meningkatkan jumlah pelaporan, sedangkan kecepatan penyelesaian dan pencapaian cakupan pelaporan masih dipengaruhi kelengkapan dokumen, kesesuaian data, dan perilaku masyarakat. Temuan ini memperlihatkan bahwa efektivitas program lebih tepat dipahami sebagai capaian yang bertahap, bukan sebagai pencapaian yang telah sepenuhnya merata.

b. Integrasi (Integration)

Dimensi integrasi digunakan untuk melihat keterpaduan pelaksanaan pelayanan antara Disdukcapil, kecamatan, pemerintah desa, serta saluran pelayanan yang digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa integrasi kelembagaan telah terbentuk melalui pembagian tugas, koordinasi,

pendampingan, dan mekanisme komunikasi yang berlangsung secara rutin. Disdukcapil menjalankan fungsi pengelolaan dan verifikasi, pemerintah desa menjadi pelaksana pelayanan di tingkat lokal, sedangkan pendamping dari Disdukcapil di setiap kecamatan membantu proses konsultasi, monitoring, dan penyelesaian kendala.

WhatsApp Ticket menjadi salah satu instrumen yang memperlihatkan keterpaduan tersebut. Bagi desa yang belum memperoleh akses SIAK, dokumen permohonan dapat dikirim melalui WhatsApp Ticket untuk kemudian diverifikasi oleh Disdukcapil. Sementara itu, desa yang telah memiliki akses SIAK dapat mengajukan permohonan secara langsung, sedangkan pengajuan secara kolektif dapat dilakukan melalui Google Form. Ketiga jalur tersebut pada akhirnya bermuara pada proses verifikasi di Disdukcapil sehingga perbedaan saluran pengajuan tidak memisahkan proses pelayanan menjadi sistem yang berdiri sendiri.

Integrasi juga terlihat dalam koordinasi antara Disdukcapil dan pemerintah desa. Koordinasi dilakukan melalui grup komunikasi, rapat koordinasi, bimbingan teknis, serta pendampingan oleh petugas Disdukcapil pada tingkat kecamatan. Mekanisme tersebut diperkuat dengan penunjukan

petugas register desa melalui Surat Perintah Tugas dan pengaturan mengenai peran serta mekanisme pelayanan dalam Petunjuk Teknis PETI MEGATRUH. Artinya, koordinasi yang terbentuk tidak semata-mata bergantung pada komunikasi informal, tetapi memiliki dasar prosedural yang memberikan kejelasan mengenai pihak yang menjalankan pelayanan.

Kelancaran pengelolaan data juga didukung oleh adanya proses verifikasi terpusat. Data yang diajukan melalui SIAK, WhatsApp Ticket, maupun Google Form tetap diperiksa dalam proses yang sama. Selain itu, petugas desa memiliki kewajiban melakukan pelaporan data Buku Pokok Pemakaman secara berkala kepada Disdukcapil. Mekanisme tersebut memberikan lapisan pengawasan tambahan untuk mencocokkan data pelayanan dengan pencatatan kematian di tingkat desa.

Meskipun demikian, integrasi belum sepenuhnya terjadi pada sisi informasi kepada masyarakat. Masyarakat pemohon umumnya mengetahui perkembangan berkas melalui pemberitahuan dari petugas desa dan belum memperoleh tanda terima maupun sistem pelacakan status pengajuan secara mandiri. Dengan demikian, integrasi antara Disdukcapil

dan pemerintah desa relatif berjalan baik pada tingkat internal pelayanan, tetapi belum sepenuhnya diteruskan dalam bentuk transparansi informasi kepada pengguna layanan.

Kondisi tersebut menjadi salah satu keterbatasan penting dalam dimensi integrasi. Sistem telah mampu menghubungkan aktor dan saluran pelayanan pada sisi internal, tetapi hubungan tersebut belum menghasilkan mekanisme informasi yang sama kuatnya pada sisi masyarakat. Oleh karena itu, integrasi PETI MEGATRUH dapat dikatakan telah terbentuk secara kelembagaan dan operasional, tetapi masih membutuhkan penguatan pada aspek keterbukaan status pelayanan kepada pemohon.

c. Adaptasi (Adaptation)

Dimensi adaptasi menunjukkan kemampuan Program PETI MEGATRUH dalam menyesuaikan mekanisme pelayanan dengan perkembangan teknologi, kapasitas aparatur, gangguan teknis, dan kondisi sosial masyarakat. Penelitian menemukan bahwa program mengalami perkembangan secara bertahap, mulai dari pencatatan manual melalui Buku Pokok Pemakaman, penggunaan WhatsApp Ticket dan Google Spreadsheet, hingga pemanfaatan SIAK

oleh desa yang telah memperoleh akses. Perubahan tersebut memperlihatkan bahwa mekanisme pelayanan tidak dipertahankan dalam bentuk awal, tetapi dikembangkan mengikuti kebutuhan dan kesiapan pelaksana.

Adaptasi teknologi juga dilakukan secara bertahap berdasarkan kemampuan masing-masing desa. Tidak semua desa memperoleh tingkat akses SIAK yang sama, karena pemberian kewenangan disesuaikan dengan kompetensi dan kesiapan operator. Pola tersebut memungkinkan desa yang belum siap tetap menjalankan pelayanan melalui saluran lain, sementara desa yang telah memenuhi persyaratan dapat memperoleh kewenangan yang lebih luas. Dalam kondisi ini, adaptasi tidak hanya berarti penggunaan teknologi baru, tetapi juga penyesuaian tingkat kewenangan dengan kapasitas pelaksana.

Kesiapan aparatur diperkuat melalui bimbingan teknis dan pelatihan secara berkala. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesalahan penginputan data yang sebelumnya lebih sering terjadi pada awal implementasi berkurang setelah operator memperoleh pengalaman dan pelatihan. Di sisi lain, perluasan akses SIAK juga diikuti dengan penerapan Non-Disclosure Agreement (NDA) untuk menjaga kerahasiaan data kependudukan. Hal

tersebut memperlihatkan bahwa adaptasi kelembagaan dilakukan dengan memperhatikan dua kebutuhan sekaligus, yaitu peningkatan kemampuan pelayanan dan perlindungan data masyarakat.

Program juga menunjukkan kemampuan beradaptasi terhadap gangguan perangkat dan jaringan. Pada awal pelaksanaan masih terdapat desa yang menghadapi keterbatasan perangkat dan kualitas jaringan internet. Kondisi tersebut kemudian diatasi melalui penyesuaian perangkat dan penyedia layanan internet serta penyediaan saluran pelayanan alternatif. Dengan adanya beberapa pilihan pelayanan, gangguan pada satu saluran tidak serta-merta menghentikan seluruh proses pelayanan.

Adaptasi juga tampak pada penyesuaian pelayanan terhadap kondisi sosial masyarakat. Keluarga yang sedang berduka tidak diperlakukan secara kaku dalam hal waktu pengurusan, sedangkan masyarakat yang mengalami kehilangan dokumen dapat dibantu dengan alternatif dokumen yang masih tersedia. Pelayanan juga diarahkan melalui jemput bola bagi kelompok tertentu, termasuk masyarakat lanjut usia. Temuan tersebut menunjukkan bahwa adaptasi PETI MEGATRUH tidak hanya berlangsung pada aspek teknologi dan administrasi, tetapi juga pada cara pelayanan merespons kondisi pengguna.

Berdasarkan ketiga dimensi tersebut, Program PETI MEGATRUH menunjukkan kecenderungan berjalan efektif, tetapi belum sepenuhnya optimal. Pada pencapaian tujuan, program telah memperluas akses dan meningkatkan jumlah pelaporan, tetapi masih menghadapi kematian yang belum dilaporkan serta ketergantungan pada kelengkapan dokumen dan kesesuaian data. Pada integrasi, hubungan kerja antara Disdukcapil, kecamatan, dan desa telah berjalan melalui berbagai mekanisme koordinasi, meskipun transparansi status pengajuan kepada masyarakat masih terbatas. Sementara itu, kemampuan adaptasi terlihat dari perkembangan sistem, peningkatan kompetensi operator, penyediaan kanal alternatif, dan penyesuaian pelayanan terhadap kondisi masyarakat.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Program PETI MEGATRUH

Pelaksanaan PETI MEGATRUH didukung oleh beberapa faktor yang bersifat kelembagaan, sumber daya manusia, teknologi, dan akses pelayanan. Faktor kelembagaan terlihat dari dukungan pimpinan, sinergi antarbidang di Disdukcapil, serta kesediaan pemerintah desa menerima dan menjalankan program. Keberadaan

Petunjuk Teknis yang mengatur penunjukan petugas, persyaratan, mekanisme pengajuan, dan pelaporan berkala juga memberikan dasar yang relatif seragam bagi pelaksanaan pelayanan di desa.

Faktor sumber daya manusia juga memiliki pengaruh besar. Keaktifan operator desa dalam melakukan pendataan dan pelaporan berhubungan dengan tingkat pelaporan kematian di masing-masing wilayah. Bimbingan teknis dan pendampingan dari Disdukcapil membantu operator memahami prosedur serta mengurangi kesalahan penginputan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberadaan sistem digital belum cukup apabila tidak diikuti oleh operator yang mampu menjalankan dan mengelola sistem tersebut. Dari sisi teknologi, penggunaan beberapa saluran pelayanan memberikan fleksibilitas bagi desa dengan tingkat kesiapan yang berbeda. Buku Pokok Pemakaman, WhatsApp Ticket, Google Form, dan SIAK memungkinkan pelayanan tetap berjalan meskipun kemampuan setiap desa belum seragam. Kedekatan lokasi pelayanan di tingkat desa dan kebijakan pelayanan tanpa biaya juga menjadi faktor yang meringankan beban masyarakat dalam mengurus akta kematian. Selain itu, upaya membangun kerja sama dengan rumah sakit dan

pelaksanaan jemput bola menunjukkan adanya perluasan strategi untuk meningkatkan cakupan pelaporan. Di sisi lain, hambatan utama berasal dari rendahnya kesadaran sebagian masyarakat untuk segera melaporkan kematian. Sebagian keluarga menunda pengurusan karena belum memiliki kepentingan administratif atau masih membutuhkan dokumen milik anggota keluarga yang telah meninggal. Hambatan tersebut berada di luar kendali langsung sistem pelayanan sehingga penyederhanaan prosedur saja tidak cukup untuk mengatasinya. Hambatan berikutnya adalah persoalan administratif berupa data kependudukan yang belum diperbarui, data ganda, serta dokumen persyaratan yang hilang atau tidak lengkap. Kondisi tersebut dapat memperpanjang proses karena petugas harus melakukan konfirmasi dan meminta dokumen tambahan. Selain itu, pada masa awal implementasi masih ditemukan keterbatasan perangkat dan jaringan internet di sejumlah desa.

Pelaksanaan program juga belum sepenuhnya merata antarwilayah. Terdapat desa yang relatif aktif menggunakan sistem, sementara beberapa desa lainnya masih jarang aktif atau melakukan login. Ketimpangan tersebut menunjukkan bahwa efektivitas program tidak hanya dipengaruhi oleh

desain pelayanan pada tingkat kabupaten, tetapi juga oleh kapasitas dan tingkat keaktifan pelaksana di masing-masing desa.

Ketiadaan mekanisme pelacakan status pengajuan yang terstandarisasi juga menjadi hambatan pada sisi pengguna layanan. Masyarakat masih bergantung pada informasi dari petugas desa untuk mengetahui perkembangan berkas. Selain itu, kondisi psikologis keluarga yang sedang berduka dapat menyebabkan pengurusan dokumen ditunda. Dengan demikian, hambatan PETI MEGATRUH tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencakup faktor perilaku masyarakat dan ketimpangan kapasitas pelaksana di tingkat lokal.

Secara keseluruhan, temuan penelitian memperlihatkan bahwa efektivitas PETI MEGATRUH lebih banyak ditentukan oleh keterhubungan antara sistem pelayanan, kapasitas pelaksana, dan respons masyarakat. Teknologi berfungsi sebagai sarana untuk mempercepat dan menghubungkan proses, tetapi keberhasilannya tetap bergantung pada operator desa, koordinasi antarinstansi, kelengkapan data, serta kemauan masyarakat untuk melaporkan peristiwa kematian. Karena itu, peningkatan efektivitas program tidak cukup diarahkan pada pengembangan sistem digital, tetapi juga

perlu memperkuat kapasitas desa, pemerataan pendampingan, komunikasi kepada masyarakat, dan mekanisme pemantauan status pelayanan.

D. Simpulan

Pelayanan akta kematian melalui Program PETI MEGATRUH di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen menunjukkan bahwa program telah berjalan cukup efektif, meskipun pencapaiannya belum sepenuhnya merata. Berdasarkan tiga dimensi efektivitas Duncan, pada dimensi pencapaian tujuan, program mampu mendekatkan akses pelayanan kepada masyarakat melalui pelibatan pemerintah desa, meningkatkan pelaporan akta kematian, serta menjaga ketepatan penerbitan dokumen melalui proses verifikasi. Pada dimensi integrasi, koordinasi antara Disdukcapil, kecamatan, dan pemerintah desa telah terbentuk melalui pembagian tugas, pendampingan, serta penggunaan beberapa saluran pelayanan yang terhubung dengan proses verifikasi Disdukcapil. Sementara itu, pada dimensi adaptasi, program mampu menyesuaikan mekanisme pelayanan dengan perkembangan teknologi, meningkatkan kompetensi operator melalui bimbingan teknis, menangani kendala perangkat dan jaringan, serta

menyesuaikan pelayanan dengan kondisi sosial masyarakat.

Meskipun demikian, efektivitas program masih menghadapi sejumlah kendala, terutama rendahnya kesadaran sebagian masyarakat untuk segera melaporkan kematian, ketidaklengkapan dokumen, permasalahan data kependudukan, serta belum meratanya keaktifan pemerintah desa dalam menjalankan mekanisme pelayanan. Selain itu, belum tersedianya mekanisme pelacakan status pengajuan yang terstandarisasi menyebabkan informasi perkembangan berkas kepada masyarakat masih bergantung pada komunikasi dengan petugas desa. Dengan demikian, efektivitas PETI MEGATRUH tidak hanya ditentukan oleh penggunaan teknologi, tetapi juga oleh kapasitas dan keaktifan pelaksana di tingkat desa, koordinasi antarpihak, serta kesiediaan masyarakat dalam melaporkan peristiwa kematian.

E. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, Disdukcapil Kabupaten Kebumen perlu memperkuat sosialisasi mengenai kewajiban dan manfaat pelaporan kematian agar masyarakat tidak menunda pengurusan akta kematian ketika belum memiliki kebutuhan administratif. Sosialisasi dapat dilakukan dengan

melibatkan pemerintah desa sebagai pelaksana yang berhubungan langsung dengan masyarakat serta memanfaatkan kegiatan pelayanan dan pendataan di tingkat desa.

Disdukcapil juga perlu meningkatkan pendampingan kepada desa yang tingkat keaktifannya masih rendah, terutama melalui monitoring dan komunikasi yang lebih intensif dengan operator desa. Upaya tersebut diperlukan agar pelaksanaan PETI MEGATRUH tidak bergantung pada desa-desa yang telah aktif, tetapi dapat berjalan lebih merata di seluruh wilayah Kabupaten Kebumen. Selain itu, mekanisme pelacakan status pengajuan perlu dikembangkan agar masyarakat dapat memperoleh informasi perkembangan berkas secara lebih jelas tanpa sepenuhnya bergantung pada komunikasi informal dengan petugas desa.

Pada aspek administrasi, pembaruan dan verifikasi data kependudukan perlu terus diperkuat untuk mengurangi permasalahan data ganda, data yang belum diperbarui, serta ketidaksesuaian dokumen yang dapat memperlambat penerbitan akta kematian. Bimbingan teknis dan pendampingan kepada operator desa juga perlu dipertahankan agar kemampuan pelaksana tetap sesuai dengan perkembangan mekanisme pelayanan

dan penggunaan sistem administrasi kependudukan.

F. Daftar Pustaka

- Abdul Rauf, D. A. (2023). Analisis Implementasi Good Governance terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang (Analysis of the Implementation of Good Governance for Public Services at the Department of Population and Civil Registry of the City . *Jurnal Studi Pemerintahan dan Akuntabilitas (Jastaka)*, 99-108.
- Adisty Shofia Finanda, J. F. (2024). Implementasi Prinsip Prinsip Pelayanan Publik. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 74-78.
- Ashira Salwa Bitu, M. (2024). Efektivitas Program Pencatatan Akta Kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Hukum, Administrasi Publik, dan Ilmu Komunikasi*, 114-127.
- Dede Rika, D. P. (2022). EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KEMATIAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUKABUMI. *Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*, 104-113.
- Denhardt, J. V. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: Routledge.
- Enrico, L. J. (2023). EFEKTIVITAS PELAYANAN AKTA KEMATIAN MELALUI APLIKASI SELESAI DALAM GENGAMAN (SALAMAN) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG PROVINSI JAWA BARAT. *IPDN*.

- Fiona Kirana Oktavia, I. (2023). STRATEGI PENGEMBANGAN KOMPETENSI APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MENGHADAPI REVOLUSI INDUSTRI 4.0. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 181-190.
- Helti Handraini, A. F. (2024). Konsep Desentralisasi Dan Otonomi Daerah Dalam Meningkatkan Kinerja Pemerintahan Desa Di Indonesia. *Jurnal Professional*, Vol. 11, 601-608.
- Hutabarat, A. F. (2025). INTEGRASI DATA GOVERNANCE DAN DATA QUALITY MANAGEMENT DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI OPERASIONAL. *Jurnal Ilmiah Nusantara (JINU)*, Vol.2, Hal 429-435.
- Irfan, M. (2021). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KOTA BIMA (Studi Kasus di Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kota Bima). *JIAN : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Hal. 21-39.
- Izzatul Hasibah, H. H. (2022). EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN ONLINE KEPENDUDUKAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). *Journal Publicuho*, 1027-1040.
- Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif: Perspektif Spradley, M. d. (2024). Qomaruddin, Halimah Sa'diyah. *Journal of Management, Accounting and Administration*, 77-84.
- Kebumen, B. (2022). SURAT EDARAN BUPATI KEBUMEN TENTANG PERCEPATAN PELAPORAN KELAHIRAN DAN PELAPORAN KEMATIAN DI KABUPATEN KEBUMEN.
- Kebumen, B. P. (t.thn.). *Jumlah Penduduk Kabupaten Kebumen Menurut Jenis Kelamin dan Kecamatan (Jiwa)*, 2024. Diambil kembali dari [kebumenkab.bps.go.id: https://kebumenkab.bps.go.id/id/statistics-table/2/NTEjMg==/jumlah-penduduk-kabupaten-kebumen.html](https://kebumenkab.bps.go.id/kebumenkab.bps.go.id/id/statistics-table/2/NTEjMg==/jumlah-penduduk-kabupaten-kebumen.html)
- Kebumen, D. K. (2022). SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEBUMEN.
- Kebumen, D. K. (2022). SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL TENTANG INOVASI PELAYANAN PUBLIK "PETI MEGATRUH" PENGELOLAAN PELAPORAN KEMATIAN MELALUI GERAKAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN CEPAT, PROFESIONAL, AKURAT DAN HANDAL.
- Krisna Syarif Hidayatulloh, M. R. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi KNG (Klampid New Generation) di Kelurahan Pegirian, Kecamatan Semampir, Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 733-739.
- Mahpudin. (2022). Inovasi Pelayanan Publik: Pengalaman dari Kota Cilegon, Indonesia. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 107-117.
- Putra, M. D. (2021). Negara Kesejahteraan (Welfare State) dalam Perspektif Pancasila. *LIKHITAPRAJNA Jurnal Ilmiah*, 139-151.

- Putri, A. W. (2023). PELAYANAN AKTA KEMATIAN MELALUI INOVASI PETI MEGATRUH PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL KABUPATEN KEBUMEN. *Jurnal Registratie*, 104-119.
- Qomaruddin, H. S. (2024). Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman. *Journal of Management, Accounting and Administration*, 77-84.
- Ria Jayanthi, A. D. (2022). Kesenjangan Digital dan Solusi yang Diterapkan di Indonesia selama Pandemi COVID-19. *Jurnal IPTEK-KOM (Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komunikasi)*, 187-200.
- Siti Hidayatul Jumaah, N. H. (2025). PENINGKATAN KESADARAN MASYARAKAT AKAN PENTINGNYA KEPENILIKAN AKTA KEMATIAN . *Masyarakat: Jurnal Pengabdian*, 283-290.
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi (Terjemahan)*. Erlangga.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syamsarina, M. I. (2022). KESADARAN HUKUM DAN KEPATUHAN HUKUM: ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KESADARAN HUKUM DAN KEPATUHAN HUKUM MASYARAKAT. *JURNAL SELAT*, 82-90.
- Tengah, B. K. (2023, Februari 23). *Tugas Pokok & Fungsi: Peraturan Bupati No. 126 Tahun 2021*. Diambil kembali dari kependudukan.kebumenkab.go.id: <https://kependudukan.kebumenka>
[b.go.id/index.php/web/post/333/tu](https://kependudukan.kebumenkab.go.id)
[poksi](https://kependudukan.kebumenkab.go.id)
- UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 24 TAHUN 2013 TENTANG PERUBAHAN ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 23 TAHUN 2006 TENTANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN. (t.thn.).
- Wahyiah, I. R. (2025). Transformasi Digital Dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa: Upaya Menuju Smart Village di Desa Bojong Pandan Kecamatan Tunjung Teja. *PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs*, 832-849.
- Yuli Santri Isma, D. K. (2025). Transformasi Digital Sebagai Instrumen untuk Memperluas Aksesibilitas Layanan Publik. *Journal of Administrative and Social Science*, Hal. 66-77.