

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penelitian ini berakar pada mandat negara dalam memberikan jaminan perlindungan administrasi kependudukan bagi setiap warga negara. Secara teoretis, konsep negara kesejahteraan (*welfare state*) tidak hanya mencakup cara pengorganisasian kesejahteraan (*welfare*) atau pelayanan sosial (*social service*), melainkan menempatkan negara sebagai aktor yang bertanggung jawab penuh dalam menjamin kesejahteraan pelayanan sosial melalui berbagai instrumen kebijakan dan pelayanan publik, termasuk dalam mewujudkan pemenuhan hak atas kebutuhan dasar setiap warga negara (Putra, 2021). Dalam paradigma ini, peran negara tidak lagi terbatas pada fungsi dasar sebagai penjaga ketertiban, melainkan meluas menjadi penyedia layanan publik yang baik guna memenuhi hak-hak sipil warga negara, termasuk dalam bidang administrasi kependudukan (Irfan, 2021). Pemerintah memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik sebagai bentuk pemenuhan hak masyarakat serta perwujudan fungsi pemerintahan dalam memberikan kesejahteraan bagi warga negara (Denhardt, 2015). Dalam paradigma pemerintahan modern, keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan tidak hanya diukur melalui kemampuan pemerintah dalam menjalankan fungsi pengaturan dan pengawasan, tetapi juga melalui kapasitasnya dalam menyediakan pelayanan yang mudah diakses, responsif, dan sesuai dengan

kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik menjadi salah satu indikator penting dalam melihat kualitas tata kelola pemerintahan karena masyarakat berinteraksi secara langsung dengan pemerintah melalui berbagai layanan administratif yang disediakan (Abdul Rauf, 2023). Dengan demikian, keberhasilan program Peti Megatruh di Kabupaten Kebumen tidak hanya mencerminkan kapasitas birokrasi lokal, tetapi juga mendemonstrasikan sejauh mana negara mengaktualisasikan mandat konstitusionalnya untuk menyajikan pelayanan prima dan menyejahterakan rakyat.

Merujuk pada sistem pemerintahan desentralistis, penyelenggaraan pelayanan publik tidak sepenuhnya dijalankan oleh pemerintah pusat, desentralisasi merupakan upaya strategis pemerintah dalam mendistribusikan kekuasaan yang sering kali kurang responsif terhadap kebutuhan spesifik wilayah (Helti Handraini, 2024). Melalui kebijakan ini, otonomi daerah hadir sebagai konsep kunci yang memberikan kewenangan serta tanggung jawab besar bagi pemerintah daerah hingga tingkat desa untuk merumuskan kebijakan, mengelola sumber daya, dan agar bisa mengambil keputusan yang relevan secara mandiri. Dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan publik seperti administrasi kependudukan, pelimpahan wewenang ini memastikan bahwa penyediaan layanan tidak lagi sepenuhnya dijalankan oleh pemerintah pusat. Pelimpahan kewenangan tersebut memberi ruang bagi pemerintah daerah untuk mengembangkan pelayanan yang lebih dekat dengan masyarakat, baik dari sisi jarak, prosedur, maupun kecepatan pelayanan,

sehingga kedekatan pelayanan menjadi salah satu prinsip penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat daerah (Helti Handraini, 2024).

Prinsip kedekatan pelayanan mengandung makna bahwa pelayanan publik perlu diselenggarakan dengan memperhatikan kemudahan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kedekatan tidak hanya berkaitan dengan jarak geografis antara masyarakat dan kantor pelayanan, tetapi juga mencakup aksesibilitas, kesetaraan, keterjangkauan biaya, kecepatan tanggapan, akuntabilitas, serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan (Adistya Shofia Finanda, 2024). Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menempatkan pelayanan publik sebagai rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, penyelenggaraan pelayanan perlu memberikan kepastian, kemudahan, dan akses yang memadai bagi masyarakat.

Prinsip tersebut relevan dalam penyelenggaraan program Peti Megatruh di Kabupaten Kebumen. Program ini dikembangkan dalam pelayanan pelaporan kematian dengan melibatkan pemerintah desa atau kelurahan sehingga masyarakat tidak selalu harus mengurus pelayanan secara langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen. Shidiqoh dan Putri (2023) menjelaskan bahwa Peti Megatruh memberikan kemudahan bagi masyarakat karena pengurusan pelaporan kematian dapat dilakukan melalui desa atau kelurahan, sementara proses selanjutnya diteruskan kepada Disdukcapil. Program tersebut juga diarahkan untuk

meningkatkan kualitas pelayanan, mempermudah prosedur, mempercepat penerbitan dokumen, meningkatkan cakupan akta kematian, serta mendukung tertib administrasi kependudukan (Putri, 2023).

Untuk menilai apakah program Peti Megatruh efektif atau tidaknya, tidak cukup menilai hanya dari jumlah akta kematian yang berhasil diterbitkan. Penilaian juga perlu diarahkan pada kemampuan program dalam memberikan kemudahan akses, mempercepat proses pelayanan, menyederhanakan prosedur, serta membangun koordinasi antara pemerintah desa atau kelurahan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen. Pendekatan tersebut memungkinkan efektivitas pelayanan dipahami tidak hanya melalui keluaran administratif, tetapi juga melalui proses pelayanan dan manfaat yang dirasakan masyarakat.

Secara empiris, kualitas pelayanan di tingkat daerah menjadi indikator sistemis yang merepresentasikan keberhasilan tata kelola pemerintahan. Hal ini dikarenakan tingginya frekuensi interaksi masyarakat dengan birokrasi lokal dalam mengakses ragam layanan administratif, khususnya kependudukan. Oleh karena itu, diperlukan upaya proaktif dari pemerintah daerah untuk mengonstruksi pelayanan yang mudah diakses, cepat, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat melalui simplifikasi birokrasi serta pengembangan inovasi publik yang berkelanjutan.

Salah satu pelayanan administrasi kependudukan yang memiliki karakteristik berbeda dibandingkan pelayanan dokumen kependudukan lainnya

adalah pelayanan pencatatan kematian. Pencatatan kematian merupakan proses administratif untuk mencatat peristiwa meninggalnya seseorang dalam database kependudukan serta menjadi dasar penerbitan akta kematian. Akta kematian memiliki kedudukan penting karena memberikan kepastian hukum atas peristiwa kematian dan mendukung pemutakhiran data kependudukan. Ketentuan tersebut telah diatur dalam Pasal 44 ayat (1) Undang-Undang Nomor 24 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang menyatakan bahwa *“Setiap kematian wajib dilaporkan oleh Ketua Rukun Tetangga atau nama lainnya di domisili penduduk kepada Instansi Pelaksana setempat paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal kematian.”* Dengan adanya ketentuan tersebut menunjukkan bahwa pelaporan kematian merupakan suatu kewajiban hukum yang harus dipenuhi agar setiap peristiwa kematian tercatat dengan baik dalam administrasi kependudukan dan menjadi dasar penerbitan akta kematian. Namun demikian, dalam pelaksanaannya belum berjalan dengan optimal. Masih ditemukan masyarakat yang terlambat atau bahkan tidak melaporkan sama sekali peristiwa kematian yang dialami kepada instansi pelaksana, sehingga berdampak pada rendahnya cakupan kepemilikan akta kematian. Kondisi ini tidak hanya menghambat tertib administrasi kependudukan, tetapi juga berpotensi terhambatnya pemenuhan hak-hak administratif masyarakat yang memerlukan akta kematian sebagai dokumen legal.

Secara akademik, pencatatan kematian perlu ditempatkan sebagai isu pelayanan publik karena akta kematian tidak hanya berfungsi sebagai keluaran

administratif. Bagi pemerintah, pencatatan kematian yang cepat dan akurat menjadi dasar pemutakhiran database penduduk yang digunakan dalam perencanaan pelayanan publik, penyaluran program, serta pemutakhiran daftar pemilih. Bagi masyarakat, akta kematian merupakan bukti resmi atas peristiwa kematian yang diperlukan dalam berbagai akibat hukum dan administratif, antara lain pengurusan warisan, peralihan hak atas tanah karena pewarisan, pensiun ahli waris, uang duka, asuransi, perbankan, serta perubahan status dalam dokumen keluarga. Manfaat tersebut menunjukkan bahwa keterlambatan pelaporan kematian berpotensi menimbulkan ketidakakuratan data bagi pemerintah sekaligus menghambat pemenuhan hak administratif keluarga yang ditinggalkan (Indonesia.go.id, 2024; Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013).

Salah satu hambatan krusial yang dihadapi dalam pelaksanaan program Peti Megatruh adalah rendahnya kesadaran masyarakat terkait pentingnya kepemilikan akta kematian. Mayoritas keluarga yang berduka cenderung menunda atau bahkan mengabaikan pelaporan peristiwa kematian karena mempersepsikan pengurusan dokumen tersebut tidak bersifat mendesak, sehingga banyak penduduk yang telah meninggal, termasuk sebagian yang tercatat berusia 100 tahun atau lebih, masih tertera hidup dalam database kependudukan dan bahkan masih digunakan untuk kepentingan layanan publik seperti Bantuan Sosial, BPJS, dan DPT Pemilu. Studi mengenai perilaku masyarakat menemukan bahwa kurangnya pemahaman dan sikap apatis publik merupakan determinan utama di balik minimnya kepemilikan akta kematian,

terlepas dari berbagai intervensi inovasi yang telah diinisiasi oleh pemerintah (Siti Hidayatul Jumaah, 2025).

Di samping faktor kesadaran, hambatan terkait jarak turut menjadi tantangan bagi populasi pedesaan yang secara geografis terisolasi dari kantor pusat layanan administrasi, di mana kewajiban kehadiran fisik ke instansi pusat kerap menciptakan beban psikologis dan materiil tambahan bagi keluarga dalam masa perkabungan. Selain itu, tantangan dalam pelaksanaan pelayanan akta kematian juga mencakup keterbatasan anggaran untuk mendukung kegiatan koordinasi, monitoring, dan evaluasi, yang turut mempengaruhi keberjalanan pelayanan akta kematian secara keseluruhan. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akta kematian tidak cukup hanya dilakukan melalui penyediaan prosedur pelayanan, tetapi membutuhkan inovasi pelayanan publik yang mampu mendekatkan layanan kepada masyarakat serta memperkuat koordinasi antaraktor pemerintahan. Dalam konteks reformasi birokrasi, inovasi pelayanan publik menjadi salah satu strategi pemerintah dalam menciptakan pelayanan yang lebih efektif melalui penyederhanaan prosedur, pemanfaatan teknologi, dan peningkatan keterlibatan aktor pelayanan.

Merespon anomali lapangan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kebumen mengimplementasikan sebuah intervensi strategis berupa program inovasi “Peti Megatruh” (Pengelolaan Pelaporan Kematian Melalui Gerakan Administrasi Kependudukan Cepat, Profesional, Akurat, dan Handal) melalui penerbitan SK

Kepala Dinas pada 2 Agustus 2022, dengan pelaksanaan program secara resmi pada 5 Agustus 2022. Melalui terobosan ini, proses pelaporan dan penerbitan dokumen difasilitasi secara desentralistik hingga ke tingkat desa atau kelurahan serta diintegrasikan secara digital guna memangkas rentang kendali birokrasi.

Melalui program tersebut, proses pelayanan pencatatan kematian tidak hanya berpusat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, tetapi juga melibatkan pemerintah desa sebagai aktor yang memiliki kedekatan langsung dengan masyarakat. Mekanisme tersebut diharapkan mampu mengurangi hambatan masyarakat dalam memperoleh pelayanan, mempercepat proses pelaporan, serta mendukung pemutakhiran database kependudukan. Dengan demikian, Peti Megatruh menjadi salah satu bentuk upaya pemerintah daerah dalam menghadirkan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih dekat dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Yuli Santri Isma, 2025).

Melalui program tersebut, proses pelayanan pencatatan kematian tidak hanya berpusat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, tetapi juga melibatkan pemerintah desa sebagai aktor yang memiliki kedekatan langsung dengan masyarakat. Mekanisme tersebut diharapkan mampu mengurangi hambatan masyarakat dalam memperoleh pelayanan, mempercepat proses pelaporan, serta mendukung pemutakhiran database kependudukan. Dengan demikian, PETI MEGATRUH menjadi salah satu bentuk upaya pemerintah daerah dalam menghadirkan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih dekat dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Meskipun demikian, keberadaan suatu inovasi pelayanan publik tidak secara otomatis menunjukkan bahwa program tersebut telah berjalan efektif. Efektivitas suatu program perlu dilihat dari sejauh mana program mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan, bagaimana koordinasi antaraktor yang terlibat berjalan, serta bagaimana kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri terhadap berbagai kondisi yang muncul selama pelaksanaan program. Dalam implementasinya, Program PETI MEGATRUH masih menghadapi beberapa tantangan, seperti masih adanya penduduk yang belum dilaporkan kematiannya, perbedaan kemampuan operator desa, kebutuhan pendampingan terhadap petugas, serta kendala perangkat dan jaringan dalam mendukung pelayanan.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan ideal suatu inovasi pelayanan dengan realitas pelaksanaannya di lapangan. Oleh karena itu, penelitian mengenai efektivitas Program PETI MEGATRUH menjadi penting dilakukan. Secara akademik, penelitian mengenai pelayanan administrasi kependudukan selama ini banyak membahas kualitas pelayanan, digitalisasi layanan, maupun inovasi pelayanan publik secara umum. Namun, masih diperlukan kajian yang lebih mendalam mengenai bagaimana efektivitas suatu inovasi pelayanan pencatatan kematian dilaksanakan melalui hubungan kerja antara pemerintah daerah dan pemerintah desa, termasuk bagaimana faktor koordinasi, kapasitas pelaksana, dan kemampuan adaptasi organisasi memengaruhi keberhasilan program.

Kabupaten Kebumen dipilih sebagai lokasi penelitian atas pertimbangan empiris, bukan hanya karena keberadaan inovasi PETI MEGATRUH. Wilayah ini memiliki 26 kecamatan, 11 kelurahan, dan 449 desa dengan jumlah penduduk 1.431.777 jiwa pada 2025 yang tersebar tidak merata antarkecamatan (Badan Pusat Statistik Kabupaten Kebumen, 2026). Di sisi lain, penelitian awal mengenai PETI MEGATRUH oleh Shidiqoh dan Putri (2023) dilakukan ketika program masih relatif baru dan menemukan pelayanan belum optimal, terutama karena keterbatasan sumber daya manusia dan belum meratanya pemahaman perangkat desa. Penelitian tahun 2026 ini penting untuk melihat perkembangan setelah beberapa tahun implementasi, ketika mekanisme pelayanan telah bergerak dari pencatatan manual dan WhatsApp Ticket menuju penggunaan SIAK secara bertahap. Pemilihan Kebumen karena itu memberikan dasar empiris untuk menilai perubahan capaian, pola koordinasi antara Disdukcapil dan pemerintah desa, serta kemampuan program beradaptasi dengan variasi kesiapan pelaksana dan kondisi wilayah.

Penelitian terdahulu mengenai pelayanan akta kematian menunjukkan bahwa berbagai daerah telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui inovasi maupun digitalisasi pelayanan. Beberapa penelitian menemukan bahwa inovasi pelayanan mampu meningkatkan kemudahan akses dan efisiensi pelayanan, tetapi masih menghadapi kendala seperti rendahnya kesadaran masyarakat, keterbatasan sosialisasi, kesiapan sumber daya manusia, serta hambatan teknis dalam implementasi. Penelitian mengenai pelayanan akta kematian di Kabupaten Sukabumi misalnya telah menggunakan

perspektif efektivitas Duncan dengan indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Namun, penelitian tersebut berfokus pada pelayanan akta kematian secara umum dan belum mengkaji efektivitas suatu inovasi pelayanan tertentu yang melibatkan kolaborasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan pemerintah desa.

Berdasarkan kajian tersebut, penelitian ini memiliki posisi untuk melengkapi penelitian sebelumnya dengan mengkaji efektivitas pelayanan akta kematian melalui Program PETI MEGATRUH sebagai sebuah inovasi pelayanan publik pemerintah daerah. Penelitian ini tidak hanya melihat hasil akhir pelayanan, tetapi juga menganalisis proses pelaksanaan program melalui aspek pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

Kekosongan riset yang hendak diisi penelitian ini terletak pada tiga hal. Pertama, sebagian penelitian terdahulu menilai pelayanan akta kematian secara umum atau melalui aplikasi digital, sehingga belum menelaah model pelayanan yang membagi proses kerja antara Disdukcapil dan pemerintah desa. Kedua, penelitian Shidiqoh dan Putri (2023) secara khusus telah mengkaji PETI MEGATRUH dengan perspektif inovasi Rogers pada fase awal implementasi, tetapi belum mengevaluasi efektivitas program setelah mekanismenya berkembang beberapa tahun. Ketiga, studi terdahulu belum menggabungkan bukti dari level pengelola dinas, operator desa, masyarakat pengguna, dokumen program, serta data penerbitan dalam satu pembacaan yang secara khusus menilai pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Penelitian ini diarahkan untuk mengisi celah temporal, teoritis, dan unit analisis tersebut.

Untuk menganalisis efektivitas Program PETI MEGATRUH, penelitian ini menggunakan teori efektivitas Duncan dalam Steers (1985). Pemilihan teori didasarkan pada kesesuaian analitis dengan karakter program, bukan karena teori Duncan dianggap lebih baik untuk seluruh jenis program. Pendekatan Budiani, sebagaimana digunakan Bitu dan Mawar (2024), menilai efektivitas melalui ketepatan sasaran, sosialisasi, pencapaian tujuan, dan pemantauan. Pendekatan tersebut relevan untuk melihat jangkauan sasaran dan aktivitas pengawasan, tetapi kebutuhan penelitian ini juga mencakup keterpaduan kerja Disdukcapil-desa serta kemampuan program menyesuaikan sistem, sumber daya, dan kondisi masyarakat. Tiga dimensi Duncan, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi, secara langsung menyediakan ruang analisis untuk tiga kebutuhan tersebut: hasil pelayanan, mekanisme koordinasi lintas pelaksana, dan perubahan kapasitas organisasi. Atas alasan itu, Duncan dipilih sebagai kerangka utama, sementara temuan mengenai sosialisasi dan pemantauan tetap dibaca sebagai bagian dari proses integrasi dan faktor pendukung/penghambat.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai “Efektivitas Pelayanan Akta Kematian melalui Program PETI MEGATRUH di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen” penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana inovasi pelayanan tersebut mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas pelaksanaan pelayanan akta kematian melalui program Peti Megatruh di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan akta kematian melalui program Peti Megatruh?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini secara spesifik bertujuan untuk:

1. Menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas dari pelaksanaan inovasi “Peti Megatruh” dalam ranah pelayanan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi determinan pendukung maupun penghambat dalam implementasi program tersebut.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara keilmuan, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi literatur, khususnya mengenai penerapan teori efektivitas program dan inovasi pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi akademis untuk memahami parameter keberhasilan serta hambatan struktural dalam digitalisasi dan desentralisasi layanan kependudukan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Pemerintah Daerah

Khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan berfungsi sebagai instrumen evaluasi objektif (*feedback mechanism*) dalam meningkatkan efektivitas pelayanan akta kematian melalui program Peti Megatruh. Temuan di lapangan diharapkan mampu memberikan rekomendasi strategis bagi perumusan kebijakan lanjutan, optimalisasi Standar Operasional Prosedur (SOP), serta pengembangan program pelayanan publik berbasis digital agar pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih cepat, mudah, efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pemahaman kepada masyarakat mengenai pentingnya kepemilikan akta kematian serta kemudahan pelayanan yang diberikan melalui program Peti Megatruh. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat mendorong kesadaran masyarakat dalam tertib administrasi kependudukan dan pemanfaatan layanan publik berbasis digital.

1.5 Penelitian Terdahulu

Guna menempatkan posisi penelitian ini, dilakukan penelusuran terhadap sejumlah literatur terdahulu yang relevan dalam mengkaji efektivitas penyelenggaraan program pelayanan administrasi kependudukan:

1. Penelitian oleh Bita & Mawar (2024)

Penelitian berjudul "Efektivitas Program Pencatatan Akta Kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan" yang membahas mengenai bagaimana efektivitas pelayanan pencatatan akta kematian yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Tangerang Selatan, baik melalui jalur daring melalui laman resmi rumahdukcapil.tangerangselatankota.go.id maupun jalur luring dengan datang langsung ke kantor DISDUKCAPIL. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, serta menganalisis efektivitas program berdasarkan empat indikator menurut Teori Budiani (2007), yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, pencapaian tujuan program, dan pemantauan program. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan program pencatatan akta kematian di Kota Tangerang Selatan masih belum dapat dikatakan efektif.

Hasil temuan pada penelitian ini menunjukkan bahwa dari keempat indikator yang digunakan, hanya indikator ketepatan sasaran yang dinilai sudah optimal, karena masyarakat yang menjadi sasaran program telah mengetahui dan memperoleh pelayanan pencatatan akta kematian. Adapun tiga indikator lainnya dinilai belum berjalan optimal. Sosialisasi program dinilai belum

efektif karena masih banyak masyarakat Kota Tangerang Selatan yang kurang memahami pentingnya mengurus akta kematian akibat minimnya sosialisasi dari pihak DISDUKCAPIL, yang selama ini hanya mengandalkan imbauan melalui grup WhatsApp tanpa kegiatan sosialisasi langsung. Pencapaian tujuan program turut dinilai belum sepenuhnya tercapai, tercermin dari masih adanya warga yang telah meninggal dunia namun belum didaftarkan akta kematiannya, bahkan turut memicu persoalan lanjutan berupa 11.681 warga yang telah meninggal dunia namun masih tercatat dalam Daftar Pemilih Tetap (DPT) Pemilu 2024, serta ditemukannya kasus pemalsuan status kematian oleh salah seorang warga. Sementara itu, pemantauan program dinilai belum berjalan baik karena pengawasan yang dilakukan DISDUKCAPIL belum menjangkau dan belum merata ke seluruh lapisan masyarakat Kota Tangerang Selatan.

Kelebihan dalam penelitian ini terletak pada kemampuannya mengaitkan persoalan pencatatan akta kematian dengan dampak nyata pada sistem administrasi lain yang lebih luas, seperti akurasi Daftar Pemilih Tetap dalam pemilu dan potensi penyalahgunaan data kependudukan, sehingga memperlihatkan bahwa ketidaktertiban pencatatan akta kematian bukan hanya persoalan administratif semata, melainkan berdampak sistemik. Namun dalam pelaksanaannya, penelitian ini juga menemukan sejumlah kendala, seperti minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak DISDUKCAPIL, rendahnya kesadaran dan minat masyarakat dalam mengurus akta kematian, serta pengawasan program yang belum menjangkau secara merata ke seluruh wilayah Kota Tangerang Selatan.

Berdasarkan kajian terhadap penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwa efektivitas pelayanan administrasi kependudukan telah menjadi salah satu kajian penting dalam studi pemerintahan, khususnya dalam melihat upaya pemerintah daerah meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui berbagai bentuk inovasi. Penelitian Bitu dan Mawar (2024) mengenai efektivitas program pencatatan akta kematian di Kota Tangerang Selatan menggunakan perspektif Budiani (2007) dengan indikator ketepatan sasaran program, sosialisasi program, pencapaian tujuan program, dan pemantauan program. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan akta kematian tidak hanya dipengaruhi oleh keberadaan layanan, tetapi juga oleh aspek pemahaman masyarakat, sosialisasi, dan pengawasan program.

2. Penelitian Lamsihar John Erico (2023)

Penelitian yang dilakukan oleh Lamsihar John Erico (2023) berjudul “Efektivitas Pelayanan Akta Kematian Melalui Aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Provinsi Jawa Barat”. Penelitian tersebut mengkaji efektivitas pelayanan akta kematian melalui aplikasi SALAMAN sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Aplikasi tersebut memungkinkan masyarakat mengajukan permohonan akta kematian secara daring sehingga masyarakat tidak harus datang secara langsung ke kantor pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan melalui aplikasi SALAMAN telah berjalan efektif berdasarkan indikator produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan perkembangan. Namun, penelitian tersebut juga

menemukan beberapa kendala, seperti gangguan server, keterbatasan penyimpanan data, pemahaman masyarakat terhadap kendala teknologi, serta masih rendahnya pengetahuan atau kepedulian masyarakat terhadap pentingnya akta kematian.

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada fokus kajian mengenai efektivitas pelayanan akta kematian melalui suatu inovasi pelayanan. Keduanya juga sama-sama melihat inovasi sebagai upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih mudah bagi masyarakat. Perbedaannya terletak pada bentuk inovasi, lokus penelitian, serta pendekatan efektivitas yang digunakan. Penelitian Lamsihar John Erico berfokus pada aplikasi SALAMAN di Kota Bandung dengan menggunakan indikator produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan perkembangan, sedangkan penelitian ini berfokus pada program PETI MEGATRUH di Kabupaten Kebumen dengan menggunakan teori efektivitas Duncan yang terdiri atas pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

Penelitian sebelumnya telah menjelaskan efektivitas pelayanan akta kematian melalui inovasi digital yang berorientasi pada kemudahan akses masyarakat dan efisiensi proses pelayanan. Namun, penelitian tersebut belum mengkaji efektivitas pelayanan pada model inovasi yang pelaksanaannya tidak hanya bergantung pada sistem digital, tetapi juga melibatkan hubungan kerja dan koordinasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan pemerintah desa atau kelurahan sebagai pelaksana di tingkat lokal. Perbedaan karakteristik tersebut penting karena efektivitas PETI MEGATRUH tidak

hanya ditentukan oleh penggunaan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan para pelaksana dalam berkoordinasi, menjalankan pembagian tugas, memahami prosedur pelayanan, serta menyesuaikan diri dengan kondisi di masing-masing wilayah. Oleh karena itu, penelitian ini mengisi celah tersebut dengan menganalisis efektivitas PETI MEGATRUH melalui aspek pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

3. Penelitian oleh Dede Rika, Dian Purwanti, dan Rijal Amirulloh (2022)

Penelitian yang dilakukan oleh Dede Rika, Dian Purwanti, dan Rijal Amirulloh (2022) dengan judul “Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi” membahas efektivitas pelayanan pembuatan akta kematian di Kabupaten Sukabumi. Penelitian tersebut menggunakan teori efektivitas organisasi menurut Duncan yang meliputi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan akta kematian belum sepenuhnya optimal. Pada aspek pencapaian tujuan ditemukan masih rendahnya kepemilikan akta kematian, pada aspek integrasi sosialisasi mengenai pentingnya akta kematian belum menjangkau seluruh masyarakat secara maksimal, sedangkan pada aspek adaptasi ditemukan kendala keterbatasan sumber daya manusia dan sarana pendukung pelayanan.

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada fokus kajian mengenai efektivitas pelayanan akta kematian serta penggunaan teori Duncan sebagai alat analisis yang mencakup pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Dengan demikian, penelitian tersebut memiliki relevansi teoritis yang

kuat dengan penelitian ini. Perbedaannya terletak pada objek dan konteks pelayanan yang diteliti. Penelitian Dede Rika, Dian Purwanti, dan Rijal Amirulloh mengkaji pelayanan pembuatan akta kematian secara umum di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi, sedangkan penelitian ini mengkaji efektivitas pelayanan akta kematian yang dilaksanakan melalui program PETI MEGATRUH sebagai inovasi pelayanan di Kabupaten Kebumen.

Meskipun penelitian sebelumnya telah menggunakan teori Duncan untuk mengidentifikasi efektivitas pelayanan akta kematian, penelitian tersebut belum mengkaji bagaimana ketiga dimensi efektivitas tersebut diterapkan pada pelayanan yang diselenggarakan melalui suatu program atau inovasi tertentu, khususnya inovasi yang melibatkan pembagian peran antara pemerintah daerah dan pemerintah desa dalam proses pelaporan kematian. Dengan demikian, penelitian sebelumnya belum memberikan gambaran mengenai bagaimana pencapaian tujuan, integrasi antarpelaksana, dan kemampuan adaptasi organisasi berlangsung dalam konteks pelaksanaan program PETI MEGATRUH. Celah tersebut menjadi dasar penelitian ini untuk mengkaji efektivitas pelayanan akta kematian melalui PETI MEGATRUH di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.

4. Penelitian oleh Krisna Syarif Hidayatulloh, Muhammad Roisul Basyar (2023)

Penelitian berjudul *“Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi KNG (Klampid New Generation) di Kelurahan Pegirian,*

Kecamatan Semampir, Kota Surabaya” yang menganalisis efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *Klampid New Generation (KNG)*, yaitu inovasi pelayanan berbasis digital yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan, salah satunya Kartu Identitas Anak (KIA). Dengan adanya aplikasi tersebut, masyarakat dapat mengajukan permohonan dokumen kependudukan secara *online* tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kemudahan, efisiensi, dan kualitas pelayanan publik.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan melalui aplikasi KNG di Kelurahan Pegirian belum optimal. Dari lima indikator efektivitas yang digunakan, yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata, hanya indikator tepat waktu yang dinilai efektif. Sementara itu, indikator yang lain belum efektif dikarenakan rendahnya pemahaman masyarakat dalam penggunaan aplikasi KNG, kurangnya sosialisasi program, keterbatasan perangkat yang dimiliki masyarakat, serta masih banyaknya masyarakat yang lebih memilih datang langsung ke kantor kelurahan dibandingkan mengurus dokumen secara mandiri melalui aplikasi.

Kelebihan penelitian ini terletak pada kemampuan penulis dalam mengidentifikasi secara rinci berbagai faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital, baik dari aspek masyarakat maupun penyelenggara pelayanan. Dalam penelitian ini juga

menggambarkan tantangan implementasi digitalisasi pelayanan publik di tingkat kelurahan.

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang penulis lakukan terletak pada fokus kajian mengenai efektivitas pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah. Selain itu, kedua penelitian ini sama-sama membahas bagaimana suatu program atau inovasi pelayanan digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mempermudah masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan. Adapun perbedaannya terletak pada objek pelayanan, program yang diteliti, serta fokus kajian penelitian. Penelitian ini berfokus pada efektivitas pelayanan administrasi kependudukan dalam pembuatan Kartu Identitas Anak melalui aplikasi Klampid New Generation (KNG). Sedangkan penelitian yang penulis lakukan adalah efektivitas pelayanan akta kematian melalui program PETI MEGATRUH, yang mana program tersebut dilaksanakan dengan sistem hibrida yang memberikan 2 opsi kepada masyarakat, yakni dengan melalui petugas register yang ada di setiap desa dan melalui daring.

5. Penelitian oleh Izzatul Hasibah, Hayat, Hirshi Anadza (2022)

Penelitian berjudul *“Efektivitas Program Pelayanan Online Kependudukan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik)”* yang dilakukan oleh (Izzatul Hasibah, 2022) ini menganalisis efektivitas program pelayanan online kependudukan melalui aplikasi Poedak (Pelayanan Online Kependudukan) yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Gresik. Aplikasi Poedak adalah inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis *online* yang dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen tanpa harus datang ke kantor pelayanan. Pelayanan daring ini menggunakan sistem satu pintu (*one get service*) yang diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui kemudahan akses, efisiensi waktu, dan percepatan proses pelayanan administrasi kependudukan.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa program pelayanan online kependudukan melalui aplikasi Poedak secara umum telah berjalan efektif. Hal ini terlihat dari ketepatan sasaran program yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, pelaksanaan program yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, serta adanya pemantauan program secara berkelanjutan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Selain itu, dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan juga mengalami peningkatan. Namun demikian, dalam penelitian ini ditemukan sosialisasi program yang belum optimal karena masih terdapat masyarakat belum mengetahui keberadaan dan tata cara penggunaan aplikasi Poedak.

Kelebihan penelitian ini terletak pada kemampuan penulis dalam menjelaskan efektivitas suatu program pelayanan adminduk secara menyeluruh melalui indikator ketepatan sasaran, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program. Penelitian ini juga berhasil dalam mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan programnya. Faktor pendukung yang ditemukan meliputi ketersediaan sarana

dan prasarana yang dinilai sudah memadai dan sumber daya manusia yang mendukung dalam pelaksanaan pelayanan.

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang penulis lakukan ini adalah terletak pada fokus kajian mengenai efektivitas program pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selain itu, kedua penelitian sama-sama mengkaji bagaimana suatu program pelayanan digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambatnya. Adapun perbedaan kedua penelitian ini terletak pada objek pelayanan, program yang diteliti, dan fokus kajian. Penelitian yang dilakukan oleh (Izzatul Hasibah, 2022) berfokus pada efektivitas program pelayanan online kependudukan melalui aplikasi Poedak yang melayani berbagai jenis dokumen administrasi kependudukan secara umum di Kabupaten Gresik. Sementara itu, penelitian yang dilakukan penulis berfokus pada efektivitas pelayanan akta kematian melalui program PETI MEGATRUH di Kabupaten Kebumen yang menerapkan sistem hibrida yang dapat dilakukan secara daring ataupun melalui petugas register desa.

1.6 Kerangka Teori

Dalam merumuskan konstruksi analitis yang komprehensif, penelitian ini memadukan tiga pendekatan teoretis sebagai instrumen untuk membedah fenomena secara multidimensional. Pendekatan terintegrasi ini dirancang untuk mengevaluasi tingkat keberhasilan program secara substantif,

mendeteksi determinan penghambat pada ranah birokratis, serta menilai kualitas interaksi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

1.6.1 Teori Efektivitas Program

Menurut Duncan dalam Steers (1985), efektivitas program dapat dimaknai sebagai Tingkat keberhasilan suatu organisasi atau program dalam merealisasikan tujuan yang telah ditentukan melalui pelaksanaan fungsi-fungsi organisasi secara optimal. Konsep efektivitas tidak hanya dinilai berdasarkan tercapai atau tidaknya sasaran program, melainkan juga ditinjau dari kemampuan organisasi dalam mengintegrasikan pelaksanaan program dan menyesuaikan diri terhadap perubahan kondisi lingkungan. Lebih lanjut, Duncan dalam Steers menjelaskan bahwa efektivitas program dapat dianalisis melalui tiga indikator utama, yaitu pencapaian tujuan (*goal attainment*), integrasi (*integration*), dan adaptasi (*adaptation*). Ketiga indikator tersebut menjadi landasan analisis yang relevan dalam penelitian ini untuk menilai efektivitas pelayanan akta kematian melalui Program PETI MEGATRUH, karena memungkinkan pengkajian secara menyeluruh terhadap Tingkat keberhasilan program dalam mencapai sasaran pelayanan, membangun koordinasi kelembagaan, serta memberikan respon kondisi sosial dan geografis masyarakat Kabupaten Kebumen.

Justifikasi penggunaan Duncan juga terkait dengan bentuk PETI MEGATRUH sebagai pelayanan berjenjang. Pencapaian tujuan digunakan untuk menguji bukti mengenai akses, waktu, ketepatan

dokumen, pemenuhan kebutuhan administrasi, dan perkembangan penerbitan. Integrasi digunakan untuk membaca koordinasi, aliran berkas, penggunaan WhatsApp Ticket/SIAK, dan keterhubungan antara layanan daring-luring. Adaptasi digunakan untuk melihat perubahan pencatatan manual menuju mekanisme digital, kesiapan SDM dan perangkat, penanganan gangguan, serta penyesuaian terhadap kondisi sosial masyarakat. Operasionalisasi ini membuat kesimpulan efektivitas ditarik dari bukti pada setiap dimensi dan tidak hanya dari satu indikator keluaran.

Pertama, *pencapaian tujuan* mengukur rasio keberhasilan output empiris terhadap target strategis. Dalam konteks PETI MEGATRUH, indikator ini difokuskan pada sejauh mana inovasi tersebut berhasil menekan disparitas pendataan kematian dan mengakselerasi penerbitan akta kematian. Sebelum inovasi, cakupan akta kematian di Kabupaten Kebumen masih jauh di bawah target nasional; program hibrida ini diharapkan menutup gap tersebut melalui pelaporan via *WhatsApp Ticket* dan pendelegasian ke aparat desa. Namun, nuansa *edge case* muncul ketika target nasional bertabrakan dengan realitas demografis pedesaan, seperti keterlambatan pelaporan karena keterbatasan sinyal atau prioritas keluarga yang lebih fokus pada proses pemakaman daripada administrasi (Putri, 2023).

Kedua, *integrasi* mengevaluasi soliditas harmonisasi tata kerja antar-elemen birokrasi. Evaluasi ini mencakup koordinasi lintas sektoral

antara petugas register desa, otoritas kecamatan, dan Disdukcapil sebagai eksekutor utama. Implikasinya, keberhasilan integrasi akan tercermin dalam minimnya duplikasi data dan kelancaran alur informasi. Dalam praktiknya, integrasi yang lemah sering menjadi penghambat utama di daerah kabupaten, di mana fragmentasi wewenang antar-desa dapat menyebabkan inkonsistensi prosedur.

Ketiga, *adaptasi* membedah kapasitas program dalam merespons dinamika eksternal dan spesifikasi kebutuhan masyarakat. Dimensi ini sangat krusial bagi PETI MEGATRUH yang mengandalkan model hibrida daring-luring, karena harus mengakomodasi keterbatasan spasial masyarakat pedesaan serta hambatan literasi digital. Adaptasi mencakup fleksibilitas sistem terhadap gangguan teknis (misalnya pemadaman listrik atau jaringan) serta penyesuaian prosedur bagi keluarga berduka yang membutuhkan empati lebih tinggi. Secara implikatif, kegagalan adaptasi dapat memperlemah kepercayaan publik, sementara keberhasilan akan memperkuat ketangguhan birokrasi di tengah disrupti teknologi.

1.7 Operasional Konsep

Guna meminimalisasi ambiguitas interpretasi serta menjaga presisi alur penalaran akademis, definisi operasional dalam penelitian ini dikonstruksikan sebagai berikut:

1. Efektivitas Program: Merupakan tingkat capaian keberhasilan pelaksanaan program PETI MEGATRUH yang direpresentasikan melalui variabel

pencapaian tujuan (rasio penerbitan akta), integrasi koordinasi lintas sektoral, dan adaptabilitas program terhadap kebutuhan masyarakat berbasis kondisi demografis daerah.

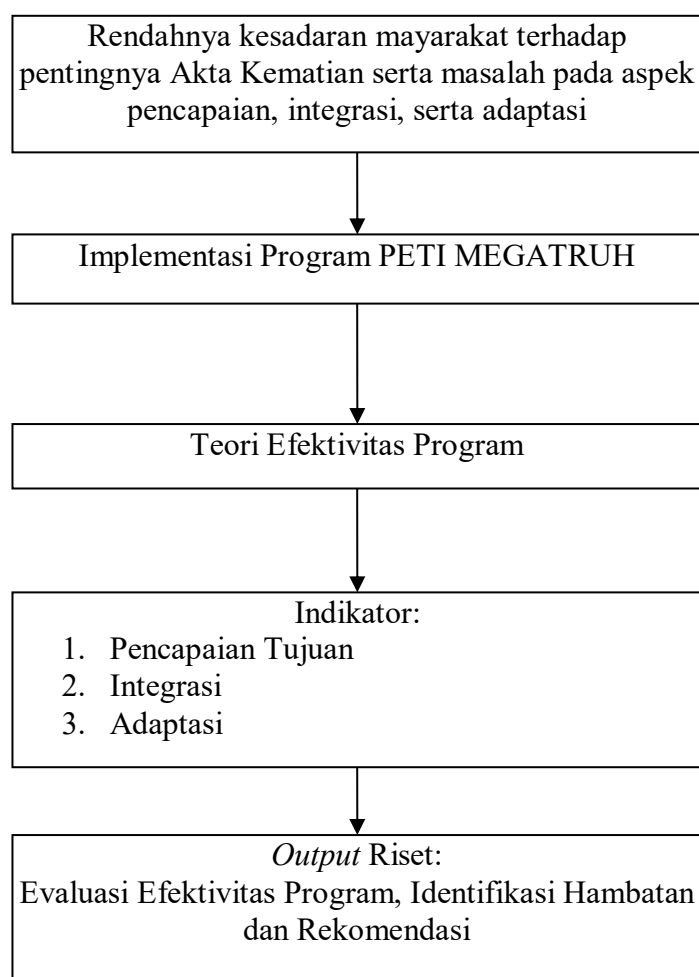
Tabel 1.1 Operasional Konsep

No .	Variabel	Dimensi	Indikator
1.	Efektivitas Program Berdasarkan Duncan dalam Steers (1985)	Pencapaian Tujuan	a. Kemudahan akses pelayanan b. Kecapatan proses pelayanan akta kematian c. Ketepatan hasil pelayanan d. Pemenuhan Kebutuhan adminstrasi e. Peningkatan Penerbitan akta kematian sesuai target
		Integrasi	a. Pemanfaatan <i>WhatsApp Ticket</i> dalam pelayanan akta kematian b. Koordinasi antar pihak yang terlibat c. Kelancaran penyampaian dan pengelolaan data d. Kejelasan informasi pelayanan bagi masyarakat e. Tindak lanjut terhadap berkas bermasalah f. Keterpaduan pelayanan daring dan luring
		Adaptasi	a. Adaptasi terhadap perkembangan teknologi pelayanan

			b. Kesiapan dan Kompetensi aparaturnya c. Penanganan gangguan sistem dan keterbatasan jaringan d. Penyesuaian terhadap karakteristik dan kondisi sosial masyarakat
--	--	--	--

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2026

1.8 Kerangka Berpikir



Gambar 1.1 Kerangka Berpikir

Paradigma penelitian ini bertitik tolak dari adanya kurangnya kesadaran masyarakat terkait pentingnya mempunyai akta kematian, kondisi tersebut menunjukkan bahwa tertib administrasi pencatatan kematian belum sepenuhnya tercapai. Permasalahan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti masyarakat menganggap pembuatan akta kematian yang rumit dan lama, kendala geografis di wilayah pedesaan, keterbatasan akses masyarakat terhadap mekanisme pelayanan administrasi kependudukan secara konvensional, serta masalah terkait integrasi antara desa dengan Dukcapil dan adaptasi para petugas terhadap program Peti Megatruh.

Sebagai respons atas kondisi tersebut, Pemerintah Kabupaten Kebumen melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menghadirkan inovasi pelayanan berupa program Peti Megatruh. Program ini merupakan bentuk transformasi pelayanan administrasi kependudukan yang mengintegrasikan sistem pelaporan kematian melalui model layanan hibrida, yaitu kombinasi antara layanan berbasis digital dan pelibatan aparatur desa sebagai perpanjangan tangan pelayanan di tingkat lokal. Program ini diharapkan mampu memperpendek rentang kendali birokrasi sekaligus meningkatkan aksesibilitas masyarakat dalam pengurusan akta kematian.

Untuk menganalisis sejauh mana program tersebut mencapai tujuan yang telah ditetapkan, penelitian ini menggunakan Teori Efektivitas Program sebagai landasan teori tunggal. Teori ini digunakan untuk mengkaji keberhasilan program melalui tiga indikator sentral, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Melalui indikator tersebut, penelitian ini berupaya

menelaah apakah program Peti Megatruh mampu meningkatkan rasio penerbitan akta kematian, membangun koordinasi yang efektif antara pemerintah desa dan Disdukcapil, serta menyesuaikan pelaksanaannya dengan kondisi sosial dan geografis masyarakat Kabupaten Kebumen.

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kesimpulan objektif mengenai tingkat efektivitas program, mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi pelaksanaannya, serta merumuskan rekomendasi perbaikan guna mendukung optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan yang berkelanjutan.

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif karena pertanyaan penelitian menuntut penjelasan mengenai bagaimana pelayanan PETI MEGATRUH dilaksanakan, bagaimana koordinasi berlangsung, bagaimana pelaksana menyesuaikan diri terhadap perubahan sistem, serta bagaimana pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan. Pendekatan kualitatif diterapkan dengan menggali keterangan dari pelaksana dan pengguna, mengamati mekanisme pelayanan yang dapat diakses peneliti, serta memeriksa dokumen program dan data penerbitan sebagai bahan triangulasi. Data kemudian dikategorikan menurut dimensi pencapaian tujuan, integrasi, adaptasi, serta faktor pendukung dan penghambat. Penggunaan metode ini mengacu pada prinsip penelitian kualitatif yang menempatkan peneliti

sebagai instrumen utama dan memilih sumber informasi berdasarkan relevansinya terhadap masalah penelitian (Sugiyono, 2021).

1.9.2 Situs Penelitian

Situs penelitian meliputi Disdukcapil Kabupaten Kebumen dan lokasi pelayanan di tingkat desa yang menjadi tempat peneliti memperoleh data lapangan. Disdukcapil dipilih karena merupakan pengelola, verifikator, dan pemegang sistem utama pelayanan akta kematian. Desa Kawedusan dan Desa Jemur dipilih secara purposif karena pada kedua lokasi tersedia petugas register/operator yang benar-benar menjalankan mekanisme PETI MEGATRUH serta masyarakat yang telah menggunakan layanan, sehingga keterangan pelaksana dapat diperiksa silang dengan pengalaman penerima layanan. Pemilihan dua desa tersebut tidak dimaksudkan sebagai sampel statistik yang mewakili seluruh desa di Kabupaten Kebumen, tetapi sebagai kasus informasi untuk memahami variasi pelaksanaan dan melakukan triangulasi pada penelitian kualitatif.

Secara administratif dan fungsional, Disdukcapil Kabupaten Kebumen merupakan perangkat daerah yang memiliki otoritas eksklusif dalam penyelenggaraan urusan administrasi kependudukan di tingkat lokal. Instansi ini menjadi pusat gravitasi dari seluruh aktivitas pencatatan sipil, termasuk manajemen pelaporan kematian yang menjadi fokus utama dalam riset ini. Sebagai institusi yang merancang, mengeksekusi, dan mengevaluasi program inovasi PETI MEGATRUH

(Pengelolaan Pelaporan Kematian Melalui Gerakan Administrasi Kependudukan Cepat, Profesional, Akurat, dan Handal), Disdukcapil menjadi tempat di mana dinamika birokrasi dan inovasi pelayanan berinteraksi secara langsung.

Pemilihan Kabupaten Kebumen juga mempertimbangkan skala wilayah dan persebaran penduduk. Kabupaten Kebumen memiliki luas sekitar 1.281,115 km², terdiri atas 26 kecamatan, 11 kelurahan, dan 449 desa. Data BPS menunjukkan jumlah penduduk 2025 sebesar 1.431.777 jiwa dengan variasi antarkecamatan; Kecamatan Kebumen tercatat 136.332 jiwa, sedangkan Kecamatan Padureso 17.883 jiwa (Badan Pusat Statistik Kabupaten Kebumen, 2026). Kondisi ini relevan dengan desain PETI MEGATRUH yang mendekatkan pelayanan melalui pemerintah desa. Pertimbangan lokasi tidak didasarkan pada klaim bahwa seluruh wilayah memiliki masalah yang sama, melainkan pada kebutuhan untuk menilai bagaimana inovasi kabupaten bekerja pada struktur pelayanan yang tersebar sampai tingkat desa.

Selain itu, situs penelitian ini juga mencakup ranah digital yang menjadi infrastruktur utama program PETI MEGATRUH, yaitu platform pelayanan berbasis *WhatsApp Ticket*. Keberadaan “situs digital” ini memperluas ruang observasi peneliti dari sekadar interaksi fisik di kantor dinas menjadi interaksi virtual antara birokrasi dan warga. Dengan menetapkan Disdukcapil Kabupaten Kebumen sebagai situs penelitian, peneliti dapat memperoleh akses terhadap data primer berupa dokumen

kebijakan, data statistik kependudukan, serta mengamati langsung mekanisme koordinasi lintas sektoral antara dinas kabupaten, kecamatan, hingga ke tingkat pemerintah desa sebagai garda terdepan pelayanan.

1.9.3 Subjek Penelitian

Penentuan informan menggunakan purposive sampling. Teknik ini diterapkan dengan menetapkan kriteria keterlibatan langsung dan kemampuan memberikan informasi yang diperlukan untuk menjawab rumusan masalah (Sugiyono, 2021). Informan dari Disdukcapil dipilih karena memiliki kewenangan manajerial atau teknis dalam pelayanan kematian, operator desa dipilih karena menangani pengajuan dan komunikasi dengan Disdukcapil, sedangkan masyarakat dipilih karena telah menggunakan pelayanan PETI MEGATRUH sehingga dapat menjelaskan pengalaman akses, waktu penyelesaian, ketepatan dokumen, dan informasi status pengajuan. Jumlah informan tidak ditentukan untuk menghasilkan representasi statistik, tetapi untuk memperoleh kecukupan informasi dan memungkinkan triangulasi antarsumber.

Berdasarkan kaidah tersebut, subjek penelitian ini diklasifikasikan ke dalam beberapa strata informan guna mendukung proses triangulasi data dan memastikan perspektif yang multidimensional:

1. Kepala Tim Kerja Kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen

Kepala Tim Kerja Kematian dipilih karena memiliki peran dalam pengelolaan dan pelaksanaan pelayanan pencatatan kematian, sehingga dapat memberikan informasi mengenai pencapaian tujuan Program PETI MEGATRUH, perkembangan pelaporan dan penerbitan akta kematian, mekanisme pelayanan, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan program. Informasi dari informan ini juga digunakan untuk melihat bagaimana koordinasi dan integrasi pelayanan dilakukan antara Disdukcapil dengan petugas di tingkat desa serta bagaimana evaluasi dan pengembangan pelayanan dilakukan. Subjek ini juga memiliki pemahaman mendalam mengenai implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) penerbitan akta kematian, mekanisme pendelegasian wewenang kepada petugas desa, serta hambatan-hambatan administratif yang muncul dalam alur kerja birokrasi. Keterangan dari Kepala Tim Kematian sangat diperlukan untuk menganalisis dimensi “Integrasi” dan “Adaptasi” dalam teori efektivitas program, terutama terkait sinkronisasi kerja antar unit.

2. Operator SIAK / WhatsApp Ticket

Operator SIAK dan/atau operator *WhatsApp Ticket* dipilih karena terlibat secara langsung dalam proses teknis pelayanan. Informan ini dapat memberikan informasi mengenai alur

penerimaan dan verifikasi pengajuan, penggunaan sistem dalam pelayanan, koordinasi dengan operator desa, kendala teknis, serta kemampuan sistem dalam menyesuaikan pelayanan dengan kondisi di lapangan. Informasi tersebut penting untuk mengkaji aspek integrasi dan adaptasi.

3. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK)

Mengingat PETI MEGATRUH adalah inovasi yang mengedepankan digitalisasi pelayanan, maka peran Bidang PIAK menjadi sangat sentral. Subjek dari bidang ini bertugas sebagai arsitek sistem informasi dan pengelola basis data kependudukan. Informasi yang digali dari subjek ini meliputi aspek teknis keandalan platform *WhatsApp Ticket*, integrasi data mortalitas ke dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), serta bagaimana infrastruktur teknologi informasi mampu merespons kebutuhan masyarakat di wilayah-wilayah dengan keterbatasan jaringan.

4. Petugas Register Desa

Petugas Register Desa atau aparat desa yang ditunjuk sebagai pelaksana program PETI MEGATRUH di tingkat desa merupakan eksekutor di tingkat basis (*grassroots*). Mereka adalah perpanjangan tangan dinas yang berinteraksi langsung dengan peristiwa kematian di tengah masyarakat melalui instrumen Buku Pokok Pemakaman. Subjek ini menjadi informan kunci untuk

memvalidasi apakah kebijakan dari tingkat kabupaten dapat diadaptasi dengan baik di tingkat desa, serta apa saja kendala teknis dan sosiologis yang dihadapi saat melakukan pendataan warga secara langsung.

5. Representasi Masyarakat (Pemohon)

Masyarakat pemohon yang telah mengakses layanan PETI MEGATRUIH diposisikan sebagai kelompok sasaran (*target group*) yang memberikan penilaian subjektif-empiris terhadap kualitas layanan. Keterlibatan masyarakat sebagai subjek penelitian bertujuan untuk mengukur tingkat responsivitas layanan, kemudahan aksesibilitas, serta manfaat riil yang dirasakan. Perspektif masyarakat menjadi barometer utama untuk menilai efektivitas program dalam dimensi “Pencapaian Tujuan”, khususnya mengenai sejauh mana inovasi ini berhasil menjawab keluhan masyarakat terkait rumitnya prosedur birokrasi konvensional.

Secara operasional, masyarakat pengguna layanan dipilih dengan kriteria: pernah mengurus akta kematian anggota keluarga melalui mekanisme yang difasilitasi desa, mengalami langsung proses penyerahan persyaratan sampai menerima informasi/dokumen hasil pelayanan, dan bersedia menjelaskan pengalaman pelayanan. Empat informan masyarakat digunakan untuk membandingkan pengalaman yang tidak sepenuhnya sama, misalnya proses yang selesai sekitar satu hari pada berkas lengkap

dengan proses yang memerlukan waktu lebih lama ketika terdapat masalah data atau dokumen. Perbedaan pengalaman tersebut dipertahankan sebagai bagian dari data kualitatif, bukan dirata-ratakan menjadi ukuran statistik.

Melalui keberagaman subjek penelitian ini, peneliti diharapkan dapat menyusun sebuah konstruksi analisis yang utuh, mulai dari level kebijakan dan level manajemen (Kepala Tim Kerja Kematian), level teknis (PIAK), level pelaksana (Petugas Desa), hingga level penerima manfaat (Masyarakat). Sinergi informasi dari berbagai subjek ini akan memastikan bahwa hasil penelitian mengenai efektivitas program PETI MEGATRUH di Kabupaten Kebumen memiliki landasan empiris yang kuat dan akuntabel.

1.9.4 Sumber Data Penelitian

Data diklasifikasikan ke dalam:

1. Data Primer: Keterangan, persepsi, dan informasi empiris yang diekstraksi langsung dari informan melalui sesi wawancara mendalam.
2. Data Sekunder: Dokumen kebijakan/Program PETI MEGATRUH, data waktu pelayanan, data pengguna, data pendukung implementasi program, kebijakan, serta data laporan akta kematian (jumlah pelaporan, penerbitan, dan 2021-2025).

1.9.5 Teknik Pengumpulan Data

Penggalan data diorganisasikan melalui tiga instrumen metodologis utama, yakni observasi sistematis pada alur layanan, wawancara mendalam (*in-depth interview*) kepada informan otoritatif, serta studi dokumentasi terhadap arsip terkait.

Tabel 1.2 Narasumber Penelitian

No .	Narasumber	Jabatan / Status
1.	Arsa Wafa Shidiqoh, S.Tr.I.P.	Ketua Tim Kerja Kematian / Administrator Database Kependudukan Ahli Pertama
2.	Agung setyawan, A.Md.	Operator SIAK dan <i>WhatsApp Ticket</i>
3.	Jati Purnomo, Si., M.T.	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK)
4.	Fatah Fathul Huda	Petugas Register / Operator Desa Jemur
5.	Zaki Bruni	Petugas Register / Operator Desa Kawedusan
6.	Tari	Masyarakat Pemohon
7.	Khofifah	Masyarakat Pemohon
8.	Suparno	Masyarakat Pemohon
9.	Sunarti	Masyarakat Pemohon

Sumber: Data Olahan Peneliti 2026

1.9.6 Teknik Analisis Data

Seluruh data mentah akan diolah mengikuti prosedur analisis kualitatif model interaktif, yang meliputi proses kondensasi/reduksi data untuk menyeleksi informasi relevan, tahap penyajian matriks data (*data display*), dan penarikan kesimpulan objektif (*conclusion drawing*).

1.9.7 Triangulasi Data

Semua data yang diperoleh dan ditemukan dalam penelitian ini akan diuji kredibilitasnya dengan teknik triangulasi. Menurut (Sugiyono, 2021), triangulasi adalah teknik pengecekan keabsahan data dari berbagai sumber, dengan berbagai cara, dan pada berbagai waktu. Triangulasi tersebut dibagi ke dalam tiga prosedur utama, yaitu:

1. Triangulasi Sumber Triangulasi sumber menguji kredibilitas data dengan cara mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Dalam riset ini, peneliti mengonfrontasikan informasi lintas aktor, yakni membandingkan kesaksian dari pejabat otoritatif Disdukcapil dengan pengalaman faktual petugas registrasi di tingkat desa dan masyarakat pengguna layanan Peti Megatruh.
2. Triangulasi Teknik Triangulasi teknik ialah pengujian kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek kepada sumber yang sama namun menggunakan teknik yang berbeda. Praktiknya meliputi sinkronisasi antara data hasil wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan temuan observasi sistematis di lapangan serta arsip studi dokumentasi program Peti Megatruh.
3. Triangulasi Waktu Triangulasi waktu merupakan pengujian kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek ulang melalui wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang

berbeda guna memastikan stabilitas dan konsistensi parameter informasi yang diberikan oleh informan.