

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN TAKZIAH MEMBAWA AKTA KEMATIAN (TAMAT) DI KABUPATEN SUKOHARJO

Effectiveness of Population Administration Service "Takziah Membawa Akta Kematian" (TAMAT) in Sukoharjo Regency

**Ulfah Said Sungkar*, Dr. Joko Pramono, S.Sos., M.Si., Dr. Aris Tri Haryanto,
M.Si**

Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik, Universitas Slamet Riyadi Surakarta

**Penulis Korespondensi*

ulfahsungkarabrori@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Takziah Membawa Akta Kematian (TAMAT) di Kabupaten Sukoharjo dalam meningkatkan kepemilikan akta kematian dan pemutakhiran data kependudukan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dokumentasi serta Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Informan penelitian terdiri dari aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo, petugas registrasi desa/kelurahan, serta masyarakat penerima layanan.

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program TAMAT dinilai efektif berdasarkan tiga dimensi efektivitas organisasi menurut Duncan, yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Terjadi peningkatan signifikan jumlah penerbitan akta kematian setelah implementasi program. Koordinasi antar instansi berjalan baik, serta program mampu beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat melalui pelayanan proaktif berbasis teknologi.

Namun demikian, masih terdapat kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia dan gangguan jaringan di beberapa wilayah. Secara keseluruhan, Program TAMAT memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan tertib administrasi kependudukan.

Kata kunci: Efektivitas, Inovasi Pelayanan, Pelayanan Publik, TAMAT Kabupaten Sukoharjo

Abstract

This study aims to analyze the effectiveness of the Population Administration Service Innovation "Takziah Membawa Akta Kematian" (TAMAT) in Sukoharjo Regency in increasing death certificate ownership and updating population data. This research employs a qualitative approach using in-depth interviews, observation, documentation, and the Community Satisfaction Survey (SKM) as data collection techniques.

The data were analyzed using the interactive model of Miles and Huberman, including data

reduction, data display, and conclusion drawing. The results indicate that the TAMAT Program is effective based on Duncan's dimensions: goal attainment, integration, and adaptation. There was a significant increase in issued death certificates, effective coordination among institutions, and adaptive service innovation through technology.

However, challenges remain, including limited human resources and network disruptions. Overall, the TAMAT Program contributes significantly to improving population administration order.

Keywords: Effectiveness, Public Service, Service Innovation, TAMAT Program of Sukoharjo Regency

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara dengan tingkat keberagaman yang tinggi, baik dari segi budaya, bahasa, maupun karakteristik sosial masyarakat. Kondisi ini menjadi potensi sekaligus tantangan dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam penyediaan pelayanan publik yang merata dan berkualitas di seluruh wilayah.

Pertumbuhan jumlah penduduk Indonesia yang terus meningkat dari tahun ke tahun turut memengaruhi kompleksitas permasalahan publik. Peningkatan jumlah penduduk tidak hanya berdampak pada kebutuhan dasar masyarakat, tetapi juga pada kebutuhan pelayanan administrasi yang semakin besar dan beragam.

Administrasi kependudukan menjadi salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, karena berkaitan langsung dengan data dan informasi penduduk yang digunakan sebagai dasar perumusan kebijakan publik. Data kependudukan yang akurat sangat diperlukan untuk mendukung perencanaan pembangunan yang tepat sasaran.

Pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan merupakan bentuk nyata kehadiran negara dalam memenuhi hak-hak

dasar masyarakat. Kualitas pelayanan publik sering dijadikan indikator keberhasilan pemerintah dalam menjalankan fungsinya secara efektif dan efisien. Namun demikian, dalam praktiknya masih terdapat berbagai kendala dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di Indonesia. Salah satu permasalahan yang cukup menonjol adalah rendahnya kesadaran masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, termasuk akta kematian.

Akta kematian merupakan dokumen penting yang memiliki fungsi administratif dan hukum. Dokumen ini digunakan sebagai dasar dalam berbagai keperluan, seperti pengurusan warisan, klaim asuransi, penghentian layanan tertentu, serta pemutakhiran data kependudukan. Keterlambatan atau tidak dilaporkannya peristiwa kematian dapat menyebabkan ketidakakuratan data kependudukan. Hal ini berpotensi menimbulkan dampak negatif terhadap perencanaan dan pelaksanaan kebijakan publik yang berbasis data.

Kurangnya kesadaran masyarakat dalam mengurus akta

kematian disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain minimnya informasi, persepsi bahwa dokumen tersebut tidak terlalu penting, serta keterbatasan akses terhadap layanan administrasi.

Dalam konteks tersebut, pemerintah dituntut untuk menghadirkan inovasi pelayanan publik yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara efektif. Inovasi pelayanan menjadi salah satu strategi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendorong partisipasi masyarakat.

Kabupaten Sukoharjo sebagai salah satu daerah di Provinsi Jawa Tengah memiliki dinamika kependudukan yang cukup tinggi. Kondisi ini menuntut pemerintah daerah untuk mampu mengelola administrasi kependudukan secara tertib, akurat, dan berkelanjutan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, termasuk melalui inovasi pelayanan berbasis kebutuhan masyarakat.

Salah satu inovasi yang dikembangkan adalah Program Takziah Membawa Akta Kematian (TAMAT). Program ini merupakan bentuk pelayanan proaktif yang dilakukan dengan cara mendatangi keluarga yang berduka sekaligus menyerahkan akta kematian secara langsung. Program TAMAT tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kepemilikan akta kematian, tetapi

juga sebagai upaya membangun pendekatan humanis dalam pelayanan publik. Pelayanan ini diharapkan dapat memberikan kemudahan serta mengurangi beban administratif bagi masyarakat.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti pencapaian tujuan, integrasi antar instansi, serta kemampuan adaptasi terhadap perubahan lingkungan. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji sejauh mana Program TAMAT mampu memenuhi aspek-aspek tersebut. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Program TAMAT di Kabupaten Sukoharjo dalam meningkatkan kepemilikan akta kematian serta mendukung tertib administrasi kependudukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan inovasi pelayanan publik yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan fokus pada analisis efektivitas Program TAMAT di Kabupaten Sukoharjo. Informan penelitian meliputi aparaturnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, petugas registrasi desa/kelurahan, serta masyarakat penerima layanan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dokumentasi, dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Analisis data menggunakan model interaktif Miles

dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Program Takziah Membawa Akta Kematian (TAMAT) merupakan inovasi pelayanan publik yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kepemilikan akta kematian serta mendukung tertib administrasi kependudukan melalui pelayanan proaktif kepada masyarakat. Pelaksanaan Program TAMAT dilakukan dengan cara mendatangi langsung keluarga yang mengalami peristiwa kematian. Petugas pelayanan tidak hanya menyampaikan belasungkawa, tetapi juga menyerahkan dokumen akta kematian secara langsung kepada keluarga yang berduka.

Program ini hadir sebagai respons atas rendahnya kesadaran masyarakat dalam mengurus akta kematian. Sebelumnya, masyarakat cenderung tidak segera melaporkan peristiwa kematian karena berbagai kendala administratif dan persepsi yang kurang tepat mengenai pentingnya dokumen tersebut. Dalam implementasinya, Program TAMAT melibatkan berbagai pihak, antara lain Dinas Dukcapil, pemerintah desa/kelurahan, serta petugas registrasi. Kolaborasi ini menjadi kunci dalam memastikan kelancaran proses pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas Program TAMAT dianalisis menggunakan tiga dimensi

efektivitas organisasi menurut Duncan, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Pada dimensi pencapaian tujuan, Program TAMAT menunjukkan hasil yang signifikan dalam meningkatkan jumlah penerbitan akta kematian. Data menunjukkan adanya peningkatan setelah program ini diimplementasikan. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa program mampu menjawab permasalahan utama yang sebelumnya dihadapi, yaitu rendahnya kepemilikan akta kematian di masyarakat.

Selain itu, waktu pelayanan yang lebih cepat juga menjadi indikator keberhasilan program dalam mencapai tujuannya. Proses yang sebelumnya memerlukan waktu cukup lama kini dapat diselesaikan dengan lebih efisien.

Kemudahan akses layanan juga menjadi faktor penting dalam mendukung pencapaian tujuan program. Masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor pelayanan, sehingga beban administratif dapat dikurangi.

Pada dimensi integrasi, Program TAMAT menunjukkan adanya koordinasi yang baik antar instansi terkait. Dinas Dukcapil bekerja sama dengan pemerintah desa dan kelurahan dalam mengidentifikasi peristiwa kematian. Koordinasi tersebut didukung oleh sistem komunikasi yang efektif antara petugas di lapangan dan instansi terkait. Informasi mengenai peristiwa kematian dapat segera diteruskan untuk diproses lebih lanjut. Selain itu, integrasi juga terlihat dari keterlibatan

masyarakat dalam mendukung pelaksanaan program. Partisipasi masyarakat menjadi faktor penting dalam keberhasilan program ini.

Penggunaan teknologi informasi juga mendukung integrasi dalam pelayanan. Sistem berbasis digital mempermudah proses pengolahan data dan penerbitan dokumen.

Pada dimensi adaptasi, Program TAMAT menunjukkan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat. Pendekatan pelayanan yang humanis menjadi salah satu keunggulan program ini. Pelayanan yang dilakukan dengan empati kepada keluarga yang berduka memberikan nilai tambah tersendiri dalam pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga sosial.

Program ini juga mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi melalui pemanfaatan sistem pelayanan berbasis daring. Hal ini mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan efisiensi. Selain itu, layanan yang diberikan tanpa biaya menjadi bentuk adaptasi terhadap kondisi sosial ekonomi masyarakat. Program ini memberikan kemudahan bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi.

Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan sumber daya manusia. Jumlah petugas yang terbatas menyebabkan beban kerja menjadi cukup tinggi, terutama dalam menjangkau wilayah yang luas. Selain

itu, kendala teknis berupa gangguan jaringan juga masih ditemukan di beberapa wilayah. Hal ini dapat menghambat proses pengiriman dan pengolahan data.

Kendala lain yang dihadapi adalah masih adanya masyarakat yang belum memahami pentingnya akta kematian. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi program masih perlu ditingkatkan.

Namun demikian, secara keseluruhan Program TAMAT memberikan dampak positif terhadap peningkatan tertib administrasi kependudukan. Data yang lebih akurat dapat diperoleh melalui pencatatan yang lebih baik. Program ini juga memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Sukoharjo. Pelayanan yang cepat, mudah, dan humanis menjadi nilai tambah yang dirasakan oleh masyarakat.

Keberhasilan Program TAMAT menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik dapat menjadi solusi dalam mengatasi permasalahan administrasi kependudukan. Pendekatan proaktif terbukti lebih efektif dibandingkan pendekatan konvensional. Dengan demikian, Program TAMAT dapat dijadikan sebagai model inovasi pelayanan publik yang dapat diterapkan di daerah lain dengan penyesuaian sesuai kondisi masing-masing wilayah.

KESIMPULAN

Program Takziah Membawa Akta Kematian (TAMAT) di Kabupaten

Sukoharjo terbukti efektif dalam meningkatkan kepemilikan akta kematian dan tertib administrasi kependudukan. Keberhasilan program ditunjukkan melalui peningkatan penerbitan akta kematian, koordinasi yang baik antar instansi, serta kemampuan adaptasi terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, perlu adanya peningkatan sumber daya manusia dan perbaikan infrastruktur jaringan guna mengoptimalkan pelaksanaan program ke depan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program TAMAT telah berjalan efektif berdasarkan tiga dimensi efektivitas organisasi menurut Duncan:

1. **Pencapaian Tujuan**
Program TAMAT berhasil meningkatkan jumlah kepemilikan akta kematian secara signifikan setelah implementasi program.
2. **Integrasi**
Koordinasi antara Dinas Dukcapil, pemerintah desa/kelurahan, dan masyarakat berjalan dengan baik. Pelayanan dilakukan secara proaktif dan berbasis digital sehingga mempermudah akses masyarakat.
3. **Adaptasi**
Program mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat melalui pendekatan humanis, pelayanan tanpa biaya, serta tanpa keharusan hadir langsung ke kantor pelayanan.

Meskipun demikian, terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia serta gangguan teknis jaringan di beberapa wilayah.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agus Dwiyanto. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Budi Winarno. (2014). *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS.
- Denzin, N. K. (2017). *The Research Act: A Theoretical Introduction to Sociological Methods*. New York: McGraw-Hill.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media..
- Lexy J. Moleong. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. California: Sage Publications.
- Norman K. Denzin & Yvonna S. Lincoln. (2018). *The SAGE Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2016). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Richard M. Steers. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Rohman, A. (2017). *Dasar-dasar Manajemen*. Malang: Intelegensia Media.
- Sedarmayanti. (2018). *Reformasi Administrasi Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2016). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Sondang P. Siagian. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Taliziduhu Ndraha. (2011). *Kybernology: Ilmu Pemerintahan Baru*. Jakarta: Rineka Cipta.

Jurnal

- Ananda, R. (2025). Efektivitas Pelayanan Pencatatan dan Penerbitan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu. *Jurnal Kajian Pemerintah (JKP)*, 525-530.
- Hutasoit, I. (2023). Pelayanan Dokumen Paket Kematian Melalui Program Sedudo di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Konstituen*, 6-24.
- Kurniawan, A. D. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik di Kota Manado*. ADLN Universitas Airlangga.
- Lindriati, S. (2023). Pengaruh Sosialisasi dan Tingkat Pemahaman Masyarakat terhadap Minat Pembuatan Akta Kematian. *Jurnal Sosial dan Politik Universitas Negeri Lampung*, 78-98.
- Purwanto, S. (2021). Evaluasi Program Pencatatan Akta Kematian di Dinas Kependudukan Kabupaten Sukoharjo. *Jurnal Universitas Diponegoro*, 45-67.
- Rifani, D. (2022). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK). *Publika*, 11(1).
- Ripa'i, A. (2018). Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi. *Jurnal Dukcapil*.
- Rismayanti & Sagay, M. J. (2018). Penerapan Fungsi Manajemen sebagai Metode Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(2).
- Rohman, D. F., Hanafi, I., & Hadi, M. (2013). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(5).
- Savira, A. (2021). Efektivitas Aplikasi "AKOne MAKE" di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. *JIP: Jurnal Inovasi Penelitian*, 1169-1178.
- Vatika, C. (2021). Efektivitas Pelaksanaan Program MAPPADECENG di Dinas Sosial Kabupaten Soppeng. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Makassar*, 12-23.

Peraturan

- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Administrasi Kependudukan*.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2020). *Pedoman Inovasi Pelayanan Publik*.

- Republik Indonesia. (2006). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*.
- Republik Indonesia. (2013). *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*.
- Republik Indonesia. (2012). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan*.
- Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 102 Tahun 2019 tentang Pemberian Hak Akses dan Pemanfaatan Data Kependudukan*.

Media Online dan Dokumen

- Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo Tahun 2024.
- Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2024 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo.
- Rencana Strategis (Renstra) 2021-2026 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo.