

## IMPLEMENTASI PROGRAM *ONE DAY SERVICE* AKTA KEMATIAN IMPLEMENTATION OF ONE-DAY SERVICE PROGRAM OF DEATH CERTIFICATE

Adelia Puspita<sup>1\*</sup>, Andi Mulyadi<sup>2</sup>, M. Rijal Amirulloh<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sukabumi  
Jl. R. Syamsudin, S.H. No. 50, Cikole, Kecamatan Cikole, Kota Sukabumi, Jawa Barat 43113,  
Indonesia

\*Korespondensi: Adelia Puspita. Email: adeliapuspita1999@gmail.com

(Diterima: 08-06-2022; Ditelaah: 12-07-2023; Disetujui: 23-08-2023)

### ABSTRACT

The Sukabumi Regency Population and Civil Registration Office is a government agency responsible for managing population records. To streamline the process of obtaining death certificates, this office has introduced a flagship initiative known as the One Day Service program, comprising three sections: the Occupational Identity Section, the Migratory Section, and the Birth and Death Section. Under this program, applicants can complete their death certificate applications within a single day, provided they meet the necessary requirements. Despite the local government's endeavors to implement the One Day Service program, preliminary observations suggest that population administration services still require up to three days to complete. The researchers have presented their findings in a tabular format. This study employs qualitative research methods to evaluate the implementation of the One Day Service program for death certificates at the Sukabumi Regency Population and Civil Registration Office. Data collection techniques encompass interviews, observations, and document analysis. The analysis of the data is qualitative in nature. The results reveal that the execution of the One Day Service program falls short of optimal due to inadequate infrastructure support for the program.

**Keywords:** Death Certificate, One Day Service, Program Implementation.

### ABSTRAK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi adalah instansi pemerintah yang bertanggung jawab untuk mengelola catatan kependudukan. Untuk menyederhanakan proses pengurusan akta kematian, dinas ini telah memperkenalkan inisiatif unggulan yang dikenal dengan program One Day Service, yang terdiri dari tiga seksi: Seksi Identitas Penduduk, Seksi Migrasi, dan Seksi Kelahiran dan Kematian. Melalui program ini, pemohon dapat menyelesaikan permohonan akta kematian dalam satu hari, asalkan memenuhi persyaratan yang diperlukan. Terlepas dari upaya pemerintah daerah untuk mengimplementasikan program One Day Service, pengamatan awal menunjukkan bahwa layanan administrasi kependudukan masih membutuhkan waktu hingga tiga hari untuk menyelesaikannya. Para peneliti telah menyajikan temuan mereka dalam format tabel. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif untuk mengevaluasi pelaksanaan program One Day Service untuk akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Analisis data bersifat kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program One Day Service kurang optimal karena dukungan infrastruktur yang kurang memadai.

**Kata kunci:** Implementasi Program, Layanan Satu Hari, Sertifikat Kematian.

## PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur prinsip, standar, dan mekanisme pelayanan publik di Indonesia. Tujuannya adalah meningkatkan kualitas, memberi kepastian hukum, dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Seluruh penyelenggara pelayanan wajib memiliki standar pelayanan untuk memastikan kualitas dan akuntabilitas.

Di Kabupaten Sukabumi, permasalahan catatan akta kematian terkait data kependudukan. Masalah ini muncul karena pandangan masyarakat bahwa setelah kematian, tidak lagi diperlukan pelaporan. Kurangnya kesadaran masyarakat ini menunjukkan ketidapahaman tentang pentingnya pencatatan akta kematian. Padahal hal ini sangat penting untuk perencanaan, hukum, asuransi, warisan, dan administrasi.

DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi meluncurkan program *One Day Service* untuk pengurusan akta kematian. Program ini memungkinkan pemrosesan dalam satu hari dengan syarat tertentu. Ini membantu mempercepat pengurusan akta kematian secara efisien. Melalui program *One Day Service* untuk akta kematian, semua permohonan dapat diselesaikan dalam waktu satu hari, dengan syarat pemohon memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. Dokumentasi program *One Day Service* ialah sebagai berikut:

**Tabel 2. Jumlah Data Kepemilikan Akta Kematian Kabupaten Sukabumi Tahun 2020**

No	Wilayah Sukabumi	Total			
		Jml Kematian yang dilaporkan	%	Jml Akta Kematian yang diterbitkan	%
1.	Wilayah Sukabumi Utara	5727	70,39%	1788	21,98%
2.	Wilayah Sukabumi Tengah	1933	23,76%	294	3,61%
3.	Wilayah Sukabumi Selatan	476	5,85%	140	1,72%
<b>Total</b>		<b>8.136</b>	<b>100,00%</b>	<b>2.222</b>	<b>27,31%</b>

Sumber: *Disdukcapil Kabupaten Sukabumi, 2020*



**Gambar 1. One Day Service**

Sumber: (DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi, 2021)

Meskipun pemerintah daerah telah berupaya keras untuk menerapkan program *One Day Service* di DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi, namun hasil observasi awal menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan masih memakan waktu hingga tiga hari. Sebuah tabel disediakan untuk menunjukkan rincian dari pengamatan ini.

Pelayanan	Waktu Pelayanan
Akta Kematian	3 hari

Sumber: (DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi, 2021)

Tabel tersebut menunjukkan bahwa pelayanan akta kematian tidak memenuhi kriteria *One Day Service* karena melebihi waktu yang telah ditentukan. Situasi aktual terkait pendaftaran akta kematian di Kabupaten Sukabumi relatif rendah, sebagaimana terlihat dari data pada Tabel 2:

Dari total 8.136 peristiwa kematian yang tercatat, hanya 2.222 (sekitar 27,31%) yang disertai dengan akta kematian. Hal ini menunjukkan kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan akta kematian. Kesenjangan antara kasus kematian yang dilaporkan dan penerbitan akta kematian mencapai 72,69%, atau setara dengan 5.914 kasus yang tidak tertangani.



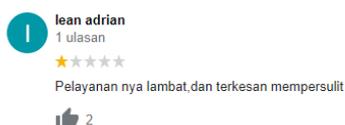
Ketidaksiapan layanan satu hari jadi ini disebabkan oleh fasilitas layanan yang kurang memadai bagi masyarakat, seperti ruangan yang terbatas dan kurangnya mesin printer. Berikut ialah dokumentasi lokasi pelayanan di DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi:



**Gambar 2. Tempat Pelayanan Administrasi Kependudukan**

Sumber: (DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi, 2021)

Selain itu, pelayanan yang dijanjikan belum sesuai dengan yang diterima oleh masyarakat. Dokumen diselesaikan dalam waktu yang lebih lama. Ketidaksiapan ini dapat dilihat pada tinjauan ke DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi:



**Gambar 3. Ulasan *One Day Service***

Sumber: (DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi, 2021)

Gambar 3 menunjukkan penundaan dalam pembuatan akta kematian yang tidak

sesuai dengan program *One Day Service*. Kurangnya tanggapan dari DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi tercermin dalam keluhan masyarakat mengenai proses akta kematian. Banyak masyarakat tidak mengetahui persyaratan pengurusan akta, dan pengetahuan terbatas tentang situs resmi DISDUKCAPIL terlihat dari kurangnya pertanyaan kepada petugas. Hal ini menunjukkan petugas belum memberikan panduan yang jelas kepada masyarakat.

Peneliti menemukan penelitian terdahulu yang serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Pratama & Rahaju (2022) menunjukkan keberhasilan inovasi layanan mobil keliling dalam meningkatkan perekaman administrasi kependudukan di Kabupaten Trenggalek. Haris (2023) menemukan kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya akta kematian serta kurangnya sosialisasi dari pemerintah terkait penggunaan Aplikasi Silakas. Sementara Arini & Hariyoko (2023) fokus pada berbagai jenis pelayanan dan upaya pelatihan untuk menciptakan masyarakat yang lebih sadar administrasi kependudukan.

Terlihat dari permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Program *One Day Service* Akta Kematian pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi”.

## MATERI DAN METODE

### Implementasi

Implementasi adalah proses atau langkah-langkah konkret yang dilakukan untuk menerapkan atau melaksanakan suatu kebijakan, rencana, atau program yang telah dirancang. Implementasi melibatkan tindakan nyata untuk mengubah konsep atau ide menjadi realitas yang dapat dijalankan dan diimplementasikan dalam situasi praktis (Alfitri & Dahlan, 2022). Dalam konteks yang lebih luas, implementasi juga dapat mencakup pemilihan dan penggunaan sumber daya yang diperlukan, koordinasi

antar pihak yang terlibat, serta pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan untuk memastikan pencapaian tujuan yang diinginkan. Implementasi seringkali melibatkan langkah-langkah operasional, pengorganisasian, alokasi anggaran, pelatihan, dan komunikasi yang efektif (Suherman, 2021).

Kata "implementasi" berasal dari bahasa Inggris yang berarti pelaksanaan atau penggunaan sesuatu. Seperti yang dijelaskan oleh Wahab (2012), implementasi pada dasarnya merujuk pada proses penyampaian hasil kebijakan kepada kelompok tertentu dengan tujuan untuk mencapai tujuan kebijakan. Tujuan-tujuan tersebut diharapkan dapat tercapai ketika kelompok sasaran menerima dan memanfaatkan hasil kebijakan secara efektif, yang pada akhirnya menghasilkan hasil kebijakan yang diinginkan, seperti yang dikemukakan oleh (Piani, 2021)

Edwards III, sebagaimana dikutip (dalam Nugroho, 2012:636) implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat faktor yang saling terkait, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

### **Kebijakan Publik**

Istilah "kebijakan" berasal dari bahasa Inggris. Umumnya, orang cenderung mengasosiasikan "kebijakan" dengan kebijaksanaan. Namun, setelah ditelaah lebih dekat, "kebijaksanaan" berasal dari istilah "bijaksana", yang berkaitan dengan kapasitas seseorang untuk menjaga keseimbangan yang harmonis antara dua aspek kehidupan. Oleh karena itu, para ulama berpendapat bahwa "politik" berbeda dengan konsep "kebijaksanaan". Perbedaan ini didasarkan pada pengakuan bahwa kebijaksanaan memerlukan pemikiran lebih jauh, sedangkan kebijakan memerlukan peraturan yang melekat dalam konteks politik.

Kebijakan publik berkisar pada tindakan yang diambil oleh pemerintah atau lembaga publik untuk mengatasi masalah

sosial, mencapai tujuan tertentu, atau memantau perilaku dan interaksi antara individu dan kelompok dalam sosial. Kebijakan publik mencakup seluruh siklus perumusan, implementasi dan evaluasi kebijakan, yang melibatkan banyak pemangku kepentingan dan mekanisme pengambilan keputusan. (Sitorus, 2021).

Perumusan kebijakan publik melibatkan identifikasi masalah, penelitian, analisis, dan penyusunan rencana tindakan. Dalam tahap ini, pemerintah mengumpulkan data dan informasi, melibatkan ahli, dan mendengarkan pendapat masyarakat untuk memahami permasalahan yang dihadapi serta memformulasikan solusi yang tepat (Setiaji & Pramudho, 2022). Setelah kebijakan dirumuskan, tahap implementasi dimulai. Implementasi melibatkan proses penerapan kebijakan tersebut dalam praktik, termasuk pengalokasian sumber daya, pembentukan aturan dan regulasi, pelatihan personel, dan pengawasan. Pada tahap ini, koordinasi yang efektif dan komunikasi yang baik antara berbagai lembaga dan aktor terlibat menjadi kunci keberhasilan implementasi (Masthura et al., 2023)

Menurut Dye (dalam Nasution, 2022), kebijakan publik mencakup proses evaluasi kebijakan yang dilakukan untuk mengukur hasil dan efektivitas kebijakan yang dilaksanakan. Penilaian ini mencakup aktivitas seperti pemantauan kinerja, pengumpulan data, analisis area yang berhasil dan tidak, dan mengidentifikasi area yang berpotensi untuk ditingkatkan.

### **Implementasi Kebijakan Publik**

Implementasi kebijakan publik merujuk pada proses menerjemahkan keputusan kebijakan menjadi tindakan konkret dalam rangka melaksanakan kebijakan yang telah dirumuskan. Implementasi kebijakan publik melibatkan serangkaian kegiatan untuk mengubah kebijakan menjadi realitas yang dapat dijalankan dalam praktik (Kusnadi & Baihaqi, 2020).

Implementasi kebijakan publik, seperti yang didefinisikan oleh Purwanto dan Sulistyastuti (dalam Subianto, 2020), Pertama-tama, implementasi kebijakan publik melibatkan pemahaman yang jelas tentang tujuan kebijakan dan langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam tahap ini, perlu dilakukan perencanaan yang matang, termasuk alokasi sumber daya yang tepat, pengaturan waktu yang efisien, dan pengorganisasian pelaksanaan kegiatan. Selanjutnya, implementasi membutuhkan koordinasi yang baik antara berbagai pihak yang terlibat. Koordinasi ini dapat melibatkan lembaga pemerintah yang berbeda, tingkatan pemerintahan yang berbeda, serta pemangku kepentingan lainnya. Komunikasi yang efektif dan mekanisme koordinasi yang solid menjadi kunci untuk memastikan bahwa semua pihak terlibat bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan kebijakan (Yuliah, 2020), sehingga dapat menentukan "kesesuaian" kebijakan.

### **Model Implementasi Kebijakan Publik**

Berbagai ahli telah mengusulkan model yang berbeda untuk implementasi kebijakan.

Sebagai permulaan, Meter & Horn (1975), telah memperkenalkan sebuah model yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja implementasi kebijakan publik. Model ini memandang implementasi kebijakan sebagai upaya yang disengaja untuk mencapai kinerja yang tinggi, dengan mempertimbangkan berbagai variabel yang saling berhubungan. Model ini mengasumsikan adanya kemajuan linier dari keputusan politik hingga implementasinya dan akhirnya implementasi kebijakan publik. (Meter & Horn, 1975:463) mengidentifikasi enam variabel yang dapat mempengaruhi implementasi kebijakan publik, yaitu ruang lingkup dan tujuan kebijakan (Standar dan Tujuan), sumber daya, karakteristik lembaga pelaksana, sikap dan

kecenderungan praktisi (Implementer Attitudes), komunikasi antara organisasi dan kegiatan pelaksanaan, dan kondisi ekonomi, sosial, dan politik.

Di sisi lain, Edward III (dalam Nugroho, 2012) mengajukan model yang menekankan empat faktor atau variabel penting yang menentukan dalam implementasi kebijakan publik, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi (sikap dan kecenderungan) dan struktur birokrasi. Dalam penelitian ini penulis menerapkan teori Edward III.

Implementasi kebijakan publik melibatkan sejumlah faktor atau variabel penting, sebagaimana dikemukakan Edward III sebagaimana dikutip (dalam Yuanita et al., 2022). Faktor-faktor tersebut meliputi komunikasi, sumber daya, tata letak, dan struktur birokrasi. Berikut empat variabel yang dikemukakan oleh Edward III:

#### 1. Komunikasi

Komunikasi yang efektif merupakan elemen kunci dalam implementasi kebijakan publik. Komunikasi yang baik antara para pemangku kepentingan yang terlibat dalam implementasi, seperti pemerintah, lembaga publik, masyarakat, dan sektor swasta, diperlukan untuk memastikan pemahaman yang jelas tentang tujuan kebijakan, langkah-langkah yang diperlukan, serta memfasilitasi koordinasi yang efisien. Komunikasi yang efektif juga memungkinkan pertukaran informasi yang penting dan umpan balik yang konstruktif untuk perbaikan kebijakan dan proses implementasi.

#### 2. Sumber daya

Implementasi kebijakan publik membutuhkan alokasi sumber daya yang memadai. Sumber daya yang diperlukan meliputi anggaran, tenaga kerja, infrastruktur, teknologi, dan waktu. Alokasi sumber daya yang tepat menjadi faktor penting dalam menjamin pelaksanaan yang sukses dan mencapai hasil yang diinginkan. Kurangnya

sumber daya dapat menjadi hambatan dalam implementasi yang efektif, sehingga perlu dilakukan perencanaan yang matang untuk mengidentifikasi dan mengalokasikan sumber daya secara efisien.

### 3. Disposisi

Disposisi merujuk pada sikap, motivasi, dan keinginan dari individu atau kelompok yang terlibat dalam implementasi kebijakan publik. Disposisi yang positif, seperti dukungan, keterlibatan aktif, dan motivasi untuk mencapai tujuan kebijakan, dapat memberikan dorongan yang kuat bagi implementasi yang berhasil. Di sisi lain, disposisi yang negatif, seperti resistensi, ketidakpedulian, atau keengganan untuk berubah, dapat menjadi hambatan dan menghambat keberhasilan implementasi.

### 4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi mencakup organisasi, hierarki, dan tata kelola dalam penyelenggaraan kebijakan publik. Struktur birokrasi yang efektif dan efisien dapat mendukung implementasi kebijakan dengan jelasnya peran dan tanggung jawab, alur komunikasi yang baik, dan koordinasi yang tepat antara unit atau bagian terkait. Struktur birokrasi yang baik juga memungkinkan pengambilan keputusan yang cepat dan responsif terhadap perubahan dan tantangan yang muncul dalam pelaksanaan kebijakan.

Penelitian ini berfokus pada empat variabel yang saling berhubungan yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik, menggarisbawahi perlunya para pembuat kebijakan untuk secara efektif mengelola variabel-variabel tersebut untuk mencapai hasil yang sukses. Penelitian kualitatif ini termasuk dalam kategori deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis tentang subjek penelitian, termasuk karakteristik dan hubungannya. Informan penelitian ini terdiri dari individu-individu kunci dari DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi, dan metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, studi

literatur, dan dokumentasi, dengan validasi data melalui triangulasi. Analisis data mengikuti model Milles dan Huberman, yang terdiri dari reduksi data, penyajian, penarikan kesimpulan, dan tahap pengambilan keputusan. Penelitian ini akan dilakukan di DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi pada bulan Desember 2020 hingga Juni 2022.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dasar hukum pelaksanaan Pembuatan Akta Kematian antara lain:

1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
2. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
5. Peraturan Daerah Nomor 10 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sukabumi.

Implementasi ini berkaitan dengan aplikasi praktis dari pelaksanaan kebijakan, dengan tujuan eksplisit untuk mencapai tingkat kinerja yang tinggi dalam pelaksanaan kebijakan publik. Implementasi ini mencakup berbagai faktor, termasuk empat elemen penting yang telah disebutkan sebelumnya: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi (Basuki, 2022).

Untuk melaksanakan program ini, DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi melakukan perencanaan yang matang untuk mengembangkan prosedur dan langkah-langkah yang diperlukan untuk penerbitan akta kematian. Koordinasi yang efektif di antara berbagai bagian yang terlibat sangat penting untuk memastikan pelaksanaan inisiatif ini berjalan lancar. Pelaksanaan program Layanan Satu Hari Selesai Akta Kematian meliputi berbagai kegiatan, seperti pengumpulan data dan informasi terkait kematian, penerimaan permohonan akta kematian, verifikasi dokumen, perekaman data, dan penerbitan akta kematian dalam waktu satu hari. Dalam pelaksanaannya, DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi diuntungkan dengan adanya tenaga kerja yang terlatih dan berpengalaman dalam proses administrasi kependudukan.

Selama pelaksanaan program ini, pemantauan dan evaluasi secara terus menerus dilakukan untuk menilai kinerja dan efektivitasnya. Melalui pemantauan berkala, DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi dapat mengidentifikasi masalah atau hambatan yang muncul dan melakukan perbaikan atau penyesuaian yang diperlukan. Tujuan dari Program Pelayanan Akta Kematian One Day Service adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan mempercepat proses pengurusan akta kematian, program ini bertujuan untuk memberikan kepastian dan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan yang berkaitan dengan kematian. Selain itu, program ini juga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam melaporkan dan mengurus akta kematian yang pada akhirnya dapat meningkatkan persentase penerbitan akta kematian di Kabupaten Sukabumi.

Secara ringkas, pelaksanaan Program Pelayanan Akta Kematian One Day Service di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi merupakan

upaya nyata untuk meningkatkan pelayanan publik terkait administrasi kependudukan. Dengan adanya program ini, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah dan cepat dalam memperoleh akta kematian, sehingga dapat meningkatkan keakuratan data kependudukan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Edward III (dalam Yuliah, 2020) menegaskan bahwa ada empat faktor atau variabel penting yang memainkan peran krusial dalam eksekusi kebijakan publik, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

### **1. Komunikasi**

Komunikasi melibatkan penggunaan berbagai saluran atau media, seperti lisan, tulisan, visual, atau nonverbal, untuk menyampaikan pesan. Ini juga melibatkan pemilihan kata, pengekspresian wajah, gerakan tubuh, intonasi suara, dan penggunaan simbol atau kode yang dimengerti oleh pihak yang terlibat (Agustina, 2021).

Indikator komunikasi terkait dengan beragam kepentingan yang mempengaruhi implementasi kebijakan. Indikator-indikator ini menekankan pentingnya melibatkan berbagai pemangku kepentingan dan membangun komunikasi dan koordinasi yang efektif dalam proses implementasi (Cristianingsih, 2018). Untuk implementasi yang optimal, sangat penting bagi mereka yang bertanggung jawab untuk melaksanakan keputusan untuk memahami tugas-tugas mereka. Transmisi instruksi implementasi kebijakan harus diarahkan kepada personel yang tepat, dengan komunikasi yang jelas, akurat, dan konsisten (Nainggolan et al., 2023). Maka dari itu, faktor komunikasi mencakup tiga aspek kunci: transmisi, kejelasan, dan konsistensi.

Peneliti berusaha untuk mengetahui apakah DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi bertanggung jawab terhadap program layanan satu hari jadi dan memiliki pemahaman yang jelas tentang tindakan

yang diperlukan. Temuan dari investigasi lapangan dan wawancara dengan informan 1, 2, dan 3 menunjukkan bahwa tujuan penyediaan layanan akta kematian di DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi ialah untuk meningkatkan ketertiban administrasi di masyarakat. Seperti yang dinyatakan oleh informan 1, tanggung jawab dipastikan, dan penerbitan akta kematian dianggap penting ketika terjadi peristiwa penting, seperti kelahiran dan kematian.

Penting untuk dicatat bahwa akta kematian diterbitkan setelah menerima laporan dari masyarakat tentang kematian seseorang, yang harus dilaporkan ke catatan sipil. Berbagai persyaratan harus dipenuhi oleh pemohon (baik keluarga atau orang yang meninggal), termasuk:

1. Surat kematian:

- a. Dikeluarkan oleh dokter, kepala desa/lurah, atau pejabat yang berwenang.
  - b. Surat keterangan dari kepolisian untuk kasus-kasus di mana orang yang meninggal tidak jelas identitasnya.
  - c. Salinan putusan pengadilan untuk kasus orang hilang atau meninggal dunia namun jenazahnya belum ditemukan.
  - d. Surat keterangan kematian dari maskapai penerbangan untuk kasus dimana orang yang hilang atau meninggal dunia namun jenazahnya belum ditemukan, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
  - e. Surat keterangan kematian dari Perwakilan Republik Indonesia bagi penduduk yang meninggal di luar wilayah Republik Indonesia.
2. Surat Perjalanan Republik Indonesia bagi WNI bukan penduduk atau Surat Perjalanan Laksana Paspor bagi WNA.
3. Nomor telepon atau telepon genggam yang masih aktif dari pemohon.
4. Alamat email pemohon yang masih aktif.

Penerbitan akta kematian memiliki beberapa tujuan. Pertama, bertujuan untuk meningkatkan akurasi database kami, yang mencakup berbagai klasifikasi penduduk seperti penduduk lama, penduduk baru, dan kelahiran mati. Dengan menerbitkan akta kematian dengan segera, data kependudukan dapat mencerminkan situasi terkini secara akurat. Seluruh program ini dirancang untuk diselesaikan dalam waktu satu hari untuk memastikan kemudahan bagi masyarakat di masa depan.

Informan 2 juga memberikan pandangannya, dengan menekankan bahwa akta kematian memiliki arti penting secara hukum dan administratif bagi warga negara. Akta ini berfungsi sebagai bukti kematian seseorang dan memiliki berbagai kegunaan, seperti memenuhi persyaratan asuransi, memfasilitasi klaim dengan organisasi seperti BPJS atau Jamsostek, dan menawarkan manfaat hukum lainnya. Sangat penting bagi individu untuk segera mengurus proses mendapatkan akta kematian, dan kami sebagai DISDUKCAPIL bertanggung jawab untuk menyelesaikannya dalam waktu satu hari.

Aspek lain yang ditelusuri ialah apakah DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi telah memilih personil yang tepat untuk program layanan satu hari. Informan 1 menyatakan bahwa dinas telah membentuk tenaga kerja berdasarkan kapasitas dan kemampuan pegawai.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari wawancara, dapat ditafsirkan bahwa sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, masyarakat diharapkan untuk melaporkan kematian kepada pihak yang berwenang. Akta kematian berfungsi sebagai bukti hukum mengenai status kematian seseorang. Akta kematian diperlukan untuk pemutakhiran data kependudukan di DISDUKCAPIL, penentuan hak waris, penetapan status janda atau duda, dan memudahkan urusan yang berkaitan dengan asuransi, pensiun, perbankan, dan keperluan hukum lainnya (Sinaga, 2019).

Selain itu, penerbitan akta kematian juga bertujuan untuk melindungi dari penyalahgunaan data individu yang telah meninggal. Hal ini memastikan bahwa hak-hak orang yang meninggal tetap terlindungi bahkan setelah mereka meninggal. Selain itu, akta kematian merupakan persyaratan bagi pasangan yang masih hidup untuk menikah lagi. Periode pendaftaran untuk mendapatkan akta kematian ialah maksimal 60 hari kerja setelah kematian, kecuali untuk warga negara asing yang memiliki batas waktu 10 hari kerja setelah hari kematian.

Bidang pencatatan sipil terutama bertanggung jawab untuk mencatat peristiwa-peristiwa penting dalam kehidupan. Peristiwa-peristiwa ini mencakup berbagai peristiwa penting yang dialami oleh individu, termasuk kelahiran, lahir mati, pernikahan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, adopsi anak, perubahan nama, perubahan status kewarganegaraan, dan kematian. Sayangnya, kematian merupakan peristiwa yang sering kali diabaikan oleh individu atau anggota keluarganya (Cristianingsih, 2018). Maka dari itu, peneliti ingin mengetahui upaya-upaya yang dilakukan untuk mencapai tujuan pelayanan penerbitan akta kematian di DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi.

Dalam setiap pelayanan yang diberikan oleh DISDUKCAPIL, terdapat prosedur pelayanan yang telah ditetapkan dan pemangku kepentingan yang terlibat (Eriyanti, 2019). Pemberi layanan dalam konteks ini ialah petugas DISDUKCAPIL yang memiliki tanggung jawab untuk membantu masyarakat, khususnya pemohon akta kematian. Sebagaimana disebutkan oleh informan 1, upaya pertama yang dilakukan ialah dengan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya akta kematian melalui berbagai saluran media, baik media cetak maupun media elektronik. Upaya kedua ialah meningkatkan pelayanan di DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi untuk mempercepat

penerbitan akta kematian, sehingga masyarakat tidak mengalami penundaan yang tidak perlu setelah melaporkan kematian.

Upaya awal yang dilakukan ialah dengan melakukan sosialisasi. DISDUKCAPIL telah melakukan kegiatan sosialisasi yang menargetkan Petugas Registrasi Desa (PRD) yang berperan sebagai duta atau perwakilan desa. Peran mereka ialah mengedukasi masyarakat tentang prosedur yang diperlukan untuk mendapatkan akta kematian. Melalui PRD, masyarakat menerima penjelasan dan panduan, memastikan bahwa mereka memahami prosesnya. Selain itu, masyarakat juga dapat datang langsung ke DISDUKCAPIL dengan membawa surat tugas dari desa. Pendekatan yang lebih disukai ialah anggota masyarakat datang langsung ke kantor. Selain itu, kegiatan sosialisasi telah dilakukan di tingkat desa dan kecamatan.

Berdasarkan tanggapan-tanggapan tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa komunikasi dan koordinasi yang efektif sangat penting untuk keberhasilan pelaksanaan program atau kegiatan. Sosialisasi memainkan peran penting dalam menyebarkan informasi penting kepada masyarakat terkait pencatatan akta kematian. Hal ini termasuk mengklarifikasi prosedur yang diperlukan, dokumen yang diperlukan, biaya yang diperlukan, dan rincian lain yang relevan. DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi telah mendokumentasikan upaya sosialisasi yang mereka lakukan sebagai berikut:



#### **Gambar 4. Sosialisasi DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi**

(Sumber: DISDUKCAPIL Kota Sukabumi, 2021)

Dari gambar tersebut terlihat bahwa DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi lebih banyak melakukan kegiatan sosialisasi dengan pihak desa. Sebaliknya, upaya sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat hanya sebatas penyebaran brosur. Akibatnya, pendekatan ini menyebabkan kurangnya pemahaman di antara anggota masyarakat mengenai proses pengurusan akta kematian. Upaya sosialisasi yang dilakukan hanya sebatas membagikan dan menempelkan brosur di kantor desa dan kecamatan tanpa memberikan penjelasan lebih lanjut.

Melihat berbagai upaya yang telah dilakukan untuk mempermudah pelayanan akta kematian, peneliti menanyakan kejelasan, ketepatan, dan konsistensi petunjuk yang diberikan oleh DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi dalam program layanan satu hari jadi. Menurut informan 1, petunjuk pelaksanaan program *One Day Service* sudah jelas, akurat, dan konsisten. Setiap dokumen yang diajukan diproses sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Penerbitan akta kematian merupakan proses yang mudah, selama dokumen yang dibutuhkan, seperti surat keterangan kematian dari desa dan berita acara pemakaman, sudah lengkap. Informan 1 menekankan bahwa kesederhanaan persyaratan berkontribusi pada proses penerbitan yang efisien, karena instruksinya sangat jelas.

Tanggapan yang diberikan oleh informan 1 mengindikasikan bahwa pelayanan untuk memperoleh akta kematian telah sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Hal ini sejalan dengan pernyataan informan 2 bahwa prosedurnya jelas, akurat, dan konsisten, dengan akta kematian selesai dalam waktu empat hari dan tanpa biaya.

Penyediaan informasi terkait penerbitan akta kematian melibatkan

berbagai faktor, baik yang memudahkan maupun menghambat, yang berdampak pada keberlangsungan layanan. Informan 3, 4, 5, dan 6 menekankan pentingnya komunikasi sebagai hambatan utama, yang menyebabkan kurangnya kesadaran masyarakat terkait prosedur administrasi. Khususnya, Pasal 44 ayat 1 UU No. 24/2013 mengamanatkan bahwa Kementerian Dalam Negeri tidak dapat menghapus data seseorang yang telah meninggal dunia dari data kependudukan tanpa adanya pelaporan dan penyerahan akta kematian. Oleh karena itu, setiap kematian wajib dilaporkan kepada instansi pelaksana setempat dalam waktu 30 hari sejak tanggal kematian, dengan menekankan peran penting Ketua RT dalam mendokumentasikan dan melaporkan peristiwa ini.

Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program pencatatan akta kematian di Kabupaten Sukabumi mengikuti peraturan Pemerintah Pusat yang mengatur Program Nasional. Upaya untuk mempromosikan program layanan satu hari jadi, khususnya untuk penerbitan akta kematian, telah berhasil. Program ini telah memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan, khususnya dalam pengurusan akta kematian. Hal ini sejalan dengan definisi Lumataw (2021) yang menyoroti koordinasi sebagai mekanisme yang kuat dalam implementasi kebijakan. Koordinasi dan komunikasi yang lebih baik di antara pihak-pihak yang terlibat dapat mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan.

Dalam konteks ini, DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi telah menerjemahkan informasi dan arahan dari surat edaran Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil ke dalam program layanan satu hari jadi. Program ini bertujuan untuk mempersingkat waktu pengurusan dokumen kependudukan, khususnya akta kematian, bagi warga Kabupaten Sukabumi.

## 2. Sumber Daya

Sumber daya mencakup semua elemen yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan atau mencapai tujuan tertentu. Sumber daya ini dapat berupa bahan baku, energi, tenaga kerja, teknologi, keuangan, waktu, atau aset lain yang terdapat di lingkungan kita (Adha & Andiny, 2022).

Untuk mencapai keberhasilan dalam implementasi kebijakan, sangat penting bagi organisasi pelaksana untuk memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya secara efisien (Kusnadi dan Baihaqi, 2020). Di antara sumber daya tersebut, sumber daya manusia (SDM) memegang peran penting dan memiliki dampak yang cukup besar terhadap keberhasilan implementasi. Sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas diperlukan pada setiap tahap implementasi untuk melaksanakan tugas-tugas yang diperlukan (Hidayat, 2021). Oleh karena itu, peneliti menanyakan kecukupan sumber daya manusia dari segi kuantitas dan kompetensi dalam program One Day Service. Informan 1 dengan segera mengkonfirmasi bahwa jumlah sumber daya manusia yang tersedia sudah mencukupi dan mendapat dukungan yang memadai. Demikian pula, informan 2 menyatakan telah menerima instruksi yang jelas tentang bagaimana melakukan proses penerbitan akta kematian sesuai dengan prosedur operasional standar (SOP).

Tanggapan dari informan 3, 4, 5, dan 6 cukup konsisten. Berdasarkan jawaban-jawaban tersebut, dapat disimpulkan bahwa prosedur pelaksanaan program pencatatan akta kematian di Kabupaten Sukabumi pada dasarnya mengacu pada Peraturan Presiden No. 96 Tahun 2018. Peraturan ini menguraikan proses untuk memperoleh akta kematian, yang meliputi memperoleh surat keterangan dari rumah sakit, dokter, atau desa, dengan opsi layanan daring, sehingga menyederhanakan proses pendaftaran bagi masyarakat. Oleh karena itu, pegawai di lingkungan DISDUKCAPIL

Kabupaten Sukabumi memiliki pemahaman yang jelas mengenai alur kerja program layanan satu hari jadi. Adanya sumber daya manusia yang memahami proses-proses yang terlibat dalam program ini berkontribusi pada kemampuan pemerintah untuk memberikan layanan akta kematian yang lebih terorganisir.

Karena sumber daya manusia yang terlibat dalam program layanan satu hari cukup banyak dan memiliki kemampuan yang diperlukan, peneliti melanjutkan untuk menanyakan lebih lanjut tentang kecukupan sumber daya yang tersedia dalam memahami program layanan satu hari di Kabupaten Sukabumi. Informan 1 dan 2 mengindikasikan bahwa mereka telah menerima bimbingan dan arahan, yang menunjukkan bahwa mereka memiliki pemahaman yang cukup tentang program ini.

Sebaliknya, tanggapan dari informan 4, 5, dan 6 bertentangan dengan anggapan bahwa sumber daya yang tersedia memiliki pemahaman yang memadai tentang program layanan satu hari di Kabupaten Sukabumi. Informan 5 menyebutkan bahwa tidak semua sumber daya memiliki pemahaman yang memuaskan. Tidak jarang ada individu yang kurang sadar akan pentingnya melaporkan kematian dan mendapatkan akta kematian. Meskipun beberapa orang mungkin melaporkan kematian, mereka sering tidak menindaklanjuti proses untuk mendapatkan akta kematian dari dinas. Biasanya, pengetahuan masyarakat hanya sebatas pada kertas kuning.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa sumber daya yang tersedia pada umumnya memiliki pemahaman yang memadai tentang program layanan satu hari jadi di Kabupaten Sukabumi. Pemahaman ini sejalan dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam konteks pencatatan akta kematian, sesuai dengan tuntutan pelayanan administrasi kependudukan

yang profesional, berteknologi maju, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif.

Terkait pengawasan program layanan satu hari selesai, Informan 1 menekankan bahwa kepala dinas memiliki kewenangan untuk memastikan kelancaran program ini. Informan 2 dan 3 juga memiliki pandangan yang sama, dengan menyatakan bahwa DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi bekerja dalam struktur hirarki.

Lebih lanjut, ditanyakan mengenai kecukupan fasilitas yang ada dalam program layanan satu hari selesai. Informan 2 dengan segera menyatakan bahwa fasilitas yang ada sudah cukup memadai, dengan pejabat pemerintah memberikan panduan, dukungan, dan sumber daya yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sebaliknya, Informan 3 menyatakan ketidakpuasannya terhadap sarana dan prasarana yang ada, dengan menyebutkan beberapa permasalahan seperti tempat duduk yang tidak memadai, ruangan yang sempit, dan lokasi parkir yang jauh, yang membuat masyarakat enggan untuk datang ke DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi.

Sarana dan prasarana tempat duduk yang tidak memadai mengakibatkan antrian, meskipun tersedia tempat duduk di dekat meja petugas. Beberapa orang terpaksa duduk di sebelah kiri atau di belakang meja petugas, sementara yang lain harus berdiri. Situasi ini disebabkan oleh fasilitas tempat duduk yang tidak memadai dan ruang tunggu yang terbatas.

Kurang memadainya sarana dan prasarana menjadi kendala dalam proses pengurusan akta kematian. Pemerintah memberikan bantuan sarana dan prasarana kepada Pemerintah Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota hanya satu kali, dengan tanggung jawab pemeliharaan berada di tangan pemerintah daerah, sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2011 yang mengubah Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu

Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.

Terkait adaptasi sumber daya manusia (SDM), DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi menghadapi tantangan karena kurangnya fasilitas yang memadai. Keterbatasan jumlah SDM di kantor membatasi kapasitas pegawai untuk melakukan kegiatan penjangkauan masyarakat di lapangan. Selain itu, kemahiran pegawai dalam menggunakan perangkat teknologi yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi kerja terhambat oleh kurangnya pelatihan.

Sejalan dengan tren saat ini, pelayanan publik harus mengintegrasikan inovasi teknologi terbaru untuk menyelaraskan dengan perkembangan masyarakat saat ini, yang bertujuan untuk mengoptimalkan pemberian layanan. Pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan harus menjamin kesetaraan akses terhadap hak-hak administratif, yang meliputi pelayanan publik dan perlindungan terkait dokumen kependudukan, tanpa diskriminasi dalam bentuk apapun.

Mempertimbangkan wawasan yang diperoleh dari wawancara, peneliti menyimpulkan bahwa sumber daya yang tersedia tidak dapat dianggap sepenuhnya memuaskan karena kurangnya sarana dan prasarana untuk melayani masyarakat secara memadai. Meskipun demikian, pegawai DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi memiliki keterampilan dan kualifikasi yang dibutuhkan untuk mengimplementasikan program secara efektif.

### 3. Disposisi

Disposisi mengacu pada sikap, kecenderungan, atau keadaan mental seseorang terhadap suatu situasi, objek, atau orang. Ini mencerminkan kecenderungan atau keadaan pikiran yang dapat mempengaruhi perilaku dan tanggapan individu terhadap stimulus atau peristiwa tertentu (Nurmala *et al.*, 2022).

Disposisi melibatkan pola pikir, sikap, nilai-nilai, keyakinan, atau emosi yang dimiliki seseorang dalam menghadapi situasi atau interaksi. Disposisi juga dapat mencakup kecenderungan untuk bersikap tertentu atau memberikan respon yang konsisten dalam situasi yang serupa (Zubaidah, 2019).

Disposisi merujuk pada kesediaan, keinginan, dan kecenderungan para pelaksana kebijakan untuk secara tekun melaksanakan tanggung jawab mereka, sehingga menjamin tercapainya tujuan kebijakan (Suyitno, 2021). Sehubungan dengan tantangan-tantangan yang teridentifikasi, peneliti menanyakan tentang sikap dan pemahaman para individu yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program layanan satu hari jadi dalam pembuatan akta kematian (Sriwati, 2020). Informan 1, yang bertanggung jawab atas penerbitan akta kematian, dengan cepat menjawab dengan menyatakan bahwa para pelaksana telah menunjukkan sikap dan pemahaman yang tepat sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing. Informan 2, yang juga terlibat dalam penerbitan sertifikat, menyampaikan hal yang sama, dan menyatakan bahwa hal tersebut merupakan hal yang biasa terjadi.

Berdasarkan informasi di atas, dapat disimpulkan bahwa penerbitan akta kematian di DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi secara umum telah mengikuti aturan yang ditetapkan oleh Pemerintah Pusat terkait prosedur administrasi. Terkait dengan hal ini, peneliti menanyakan mengenai kelompok atau unit tertentu yang dapat menghambat implementasi kebijakan. Informan 3 menyatakan bahwa hambatan utama berasal dari kesadaran individu itu sendiri, dengan sesekali ketidakpatuhan terhadap prosedur operasi standar (SOP). Informan 3 lebih lanjut menyebutkan adanya perantara yang tidak bermoral, yang juga menimbulkan tantangan. Namun, informan 2 menyebutkan bahwa tidak ada hambatan

yang berasal dari DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi sendiri.

Lebih lanjut, peneliti menanyakan mengenai ketersediaan personil pengganti jika pelaksana kebijakan yang ditunjuk tidak dapat memenuhi tugasnya. Informan 4 yang terlibat dalam penerbitan akta menjawab dengan tegas, bahwa ketersediaan personil yang cukup untuk situasi seperti itu.

Peneliti juga menanyakan kepuasan pelaksana kebijakan terkait kecukupan insentif atau remunerasi untuk mendukung pelaksanaan program layanan satu hari jadi dalam pembuatan akta kematian. Menanggapi hal ini, informan 2 yang bertanggung jawab atas penerbitan akta menyatakan puas dengan insentif yang ada dan menganggapnya sudah cukup.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa indikator disposisi secara umum positif. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa ketika seorang pelaksana kebijakan tidak dapat memenuhi tugasnya, mereka digantikan oleh personil dari tim lain, asalkan mereka telah menyelesaikan tugasnya sendiri atau memiliki beban kerja yang relatif lebih ringan.

#### **4. Struktur Birokrasi**

Struktur birokrasi mengacu pada organisasi dan hierarki yang ada dalam suatu sistem birokrasi atau administrasi pemerintahan. Ini mencakup pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab antara berbagai unit atau departemen dalam suatu organisasi atau pemerintahan (Wahjono, 2022). Struktur birokrasi biasanya terdiri dari level-level hierarkis yang membentuk piramida, di mana setiap level memiliki tugas dan kewenangan yang berbeda. Posisi dan otoritas seseorang dalam struktur birokrasi ditentukan oleh peran dan tanggung jawab yang terkait dengan posisi tersebut (Tazid, 2020).

Menurut teori Edwards III (dalam Yuliah, 2020), struktur birokrasi yang bertanggung jawab atas implementasi

kebijakan memainkan peran penting dalam proses tersebut. Salah satu aspek penting dari struktur organisasi adalah adanya prosedur operasi standar (SOP), yang menjadi pedoman bagi para pelaksana. Struktur birokrasi yang berlebihan dapat menyebabkan melemahnya pengawasan dan terciptanya birokrasi yang ditandai dengan prosedur yang rumit dan tidak praktis yang menghambat fleksibilitas organisasi. Dalam hal struktur birokrasi, fragmentasi dapat diamati, di mana kebijakan dikembangkan tanpa akuntabilitas atau koordinasi yang jelas, terutama dalam kaitannya dengan kebijakan penyelenggaraan transportasi. Kekuatan prosedur operasi standar juga mempengaruhi instruksi lapangan, yang sangat penting untuk merampingkan kegiatan, sementara komitmen personil sangat penting untuk memperkuat hasil kebijakan (Bailah & Pasla, 2021).

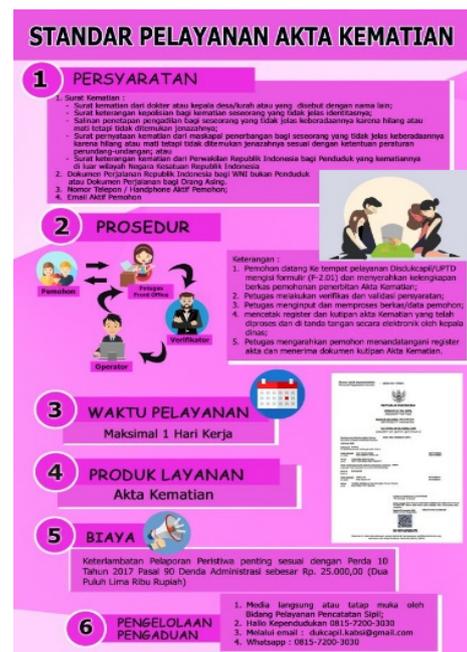
Maka dari itu, peneliti menanyakan tentang keberadaan SOP dalam pelaksanaan program layanan satu hari jadi untuk pembuatan akta kematian. Informan 1 menyatakan bahwa dinas berkewajiban untuk menyelesaikan proses tersebut dalam waktu satu hari. Namun, karena keterbatasan sumber daya, warga bisa saja harus menunggu hingga tiga hari untuk mendapatkan akta kematian.

Dalam SOP DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi, jangka waktu yang ditentukan untuk menerbitkan akta kematian ialah satu hari. Namun, keterbatasan praktis, seperti mesin yang tidak memadai, menyebabkan penundaan lebih dari seminggu untuk mendapatkan akta tersebut.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dapat diketahui bahwa proses pembuatan akta masih membutuhkan waktu beberapa hari, hal ini bertentangan dengan tujuan penyediaan layanan satu hari jadi atau program yang bertujuan untuk menyelesaikan pekerjaan dalam waktu satu hari. Selain itu, permasalahan lain yang muncul ialah mengenai daya tanggap pelayanan yang diberikan oleh

DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi, yang dibuktikan dengan masih adanya keluhan masyarakat mengenai proses pembuatan akta kematian.

Dari hasil observasi tersebut, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelaksanaan Program Pencatatan Akta Kematian di Kabupaten Sukabumi sudah sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018. Prosedur untuk mendapatkan akta kematian meliputi mendapatkan surat keterangan dari rumah sakit, dokter, atau desa, dan layanan online juga tersedia untuk memudahkan proses pendaftaran bagi masyarakat. Namun, perlu diketahui bahwa prosedur pelayanan khusus untuk mendapatkan akta kematian di DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi ialah sebagai berikut:



**Gambar 7. Prosedur Pelayanan Akta Kematian**

(Sumber: DISDUKCAPIL Kota Sukabumi, 2021)

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program layanan satu hari jadi untuk penerbitan akta kematian terus berkembang. Ketersediaan layanan satu hari jadi ini secara signifikan telah menyederhanakan proses pengurusan akta kematian bagi individu.

Selain itu, ketika peneliti menanyakan tentang pembagian kerja dan tugas-tugas yang terlibat dalam pelaksanaan program layanan satu hari selesai, Informan 2 menjawab bahwa pembagian kerja dan tugas-tugas tersebut disesuaikan dengan tugas dan kemampuan masing-masing pegawai. Informan 3 juga menyampaikan hal yang sama, ialah bahwa hal tersebut sudah sesuai dengan tugas dan fungsi di berbagai bidang.

Terkait dengan keseluruhan penelitian pada dimensi struktur birokrasi, peneliti berpendapat bahwa struktur birokrasi, khususnya dalam hal waktu yang dibutuhkan untuk menerbitkan akta kematian melebihi tiga hari karena keterbatasan mesin yang tersedia. Hal ini sejalan dengan definisi adaptasi menurut (Sikwan, 2021), yang merujuk pada proses individu, kelompok, atau kesatuan sosial menyesuaikan diri dengan norma, perubahan, atau kondisi yang diciptakan. Maka dari itu, pemerintah harus mampu beradaptasi dengan perubahan peraturan dan individu dengan pola pikir yang kurang terbuka untuk menjamin kelancaran pelayanan penerbitan akta kematian ini.

### **KESIMPULAN DAN IMPLIKASI**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yang meliputi pengumpulan data dan pembahasan mengenai pelaksanaan Program *One Day Service* oleh DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi. Penelitian ini mengungkap beberapa implikasi penting. Pertama, pentingnya memastikan struktur birokrasi yang efisien dan fleksibel agar program layanan publik dapat berjalan lancar. Kedua, diperlukan adaptasi untuk mengatasi tantangan dan perubahan yang muncul dalam pelaksanaan kebijakan. Ketiga, kualitas layanan publik harus dijaga agar kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah tetap terjaga. Keempat, optimalisasi sumber daya, seperti infrastruktur dan personel, menjadi kunci dalam mencapai efisiensi. Kelima, kerja

sama dengan sektor swasta atau masyarakat sipil dapat memperkuat pelaksanaan program. Terakhir, evaluasi dan perbaikan terus-menerus harus dilakukan untuk memastikan konsistensi dalam penerapan prosedur dan responsifitas terhadap kebutuhan masyarakat. Semua implikasi ini perlu dipertimbangkan dalam merancang dan melaksanakan program layanan publik guna meningkatkan efektivitas dan keberhasilan kebijakan.

Dengan demikian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dimensi Komunikasi di DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi dinilai sudah cukup baik. Sosialisasi Program *One Day Service* dan penerbitan akta kematian dinilai sudah dilaksanakan secara optimal. Dengan adanya program ini, masyarakat semakin dimudahkan dalam mengakses pelayanan kependudukan, khususnya dalam pengurusan akta kematian.
2. Dimensi Sumber Daya belum sepenuhnya memuaskan, karena masih terdapat sarana dan prasarana yang belum memadai untuk melayani masyarakat. Di sisi lain, pegawai DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan program yang ada.
3. Dimensi Disposisi dinilai cukup memadai, karena dalam praktiknya, ketika salah satu personil yang bertanggung jawab dalam implementasi kebijakan berhalangan untuk melaksanakan tugasnya, maka digantikan oleh personil lain dari tim yang berbeda.
4. Dimensi Struktur Birokrasi dinilai belum optimal, karena proses penerbitan akta kematian memakan waktu lebih dari tiga hari karena keterbatasan mesin.

**DAFTAR PUSTAKA****Buku:**

Nugroho, R. (2012). *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Gramedia.

Subianto, A. (2020). *Kebijakan Publik: Tinjauan Perencanaan, Implementasi dan Evaluasi*. PT Menuju Insan Cemerlang

Tazid, A. (2020). *Interelasi Disiplin Ilmu Sosiologi: Catatan Kunci Dan Ikhtisar Teoritik*. CV. Jakad Media Publishing.

**Jurnal**

Adha, A. A., & Andiny, P. (2022). Pengaruh Tenaga Kerja dan Investasi di Sektor Pertanian terhadap Pertumbuhan ekonomi sektor pertanian di indonesia. *Jurnal Samudra Ekonomika*, 6(1).

Agustina, D. A. A. (2021). *Komunikasi Guru Dan Peserta Didik Penyandang Tuna Rungu Dalam Mengenalkan Bahasa Isyarat Di Sekolah Luar Biasa Pertiwi Ponorogo* [Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo]. <http://etheses.iainponorogo.ac.id/id/eprint/12832>

Alfitri, & Dahlan. (2022). Implementasi Standar Proses Kurikulum Sekolah Penggerak dalam Pembelajaran Matematika | Alfitri | JIPM (Jurnal Ilmiah Pendidikan Matematika). *JIPM (Jurnal Ilmiah Pendidikan Matematika)*, 11(1).

Arini, N. D., & Hariyoko, Y. (2023). Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Rangkah, Kecamatan Tambaksari, Kota Surabaya. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(2).

Bailah, B., & Pasla, B. N. (2021). The Challenges of Driving School Principals in Implementing New Paradigm Learning. *Jurnal Prajaiswara*.

Basuki, P. (2022). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PROGRAM USAHA EKONOMI PRODUKTIF MELALUI KUBE DI DESA CITARIK

PALABUHANRATU SUKABUMI. *Jurnal Dialektika Politik*, 6(2). <https://doi.org/10.37949/jdp.v6i2.4>

Cristianingsih, E. (2018). Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Bandung. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 12(2).

Eriyanti, F. (2019). Efektivitas Pelayanan Keliling Online Pada DISDUKCAPIL Kabupaten Tanah Datar. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 1(2), 75–85. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v1i2.22>

Haris, F. (2023). IMPLEMENTASI PELAYANAN PENCATATAN AKTA KEMATIAN MENGGUNAKAN APLIKASI SILAKAS DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANAH LAUT PROVINSI KALIMANTAN SELATAN [Institut Pemerintahan Dalam Negeri.]. <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/12756>

Hidayat, E. (2021). Implementasi kebijakan dana desa untuk penanggulangan pandemi covid-19 di sampang. *Soetomo Communication and Humanities*, 2(1). <https://doi.org/10.25139/sch.v2i1.3165>

Kusnadi, I. H., & Baihaqi, M. R. (2020). Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v2i2.926>

Lumataw, H. S. (2021). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM DATABASE PEMASYARAKATAN PADA LEMBAGA PEMASYARAKATAN KELAS IIA MANADO DIMASA PANDEMI COVID-19. *AGRI-SOSIOEKONOMI*.

Masthura, L. et al. (2023). Keterpaduan Lintas Sektor dalam Pengembangan

- Kebijakan Integrated Water Resources Management (IWRM) pada Wilayah Sungai Aceh Meureudu Provinsi Aceh. *Jurnal Daur Lingkungan*, 6(1). <https://doi.org/10.33087/daurling.v6i1.199>
- Meter, D. Van, & Horn, C. Van. (1975). The Policy Implementing Process: A Conceptual Framework. *Administration & Society*, 6(4), 445-488.
- Nainggolan, E. M. et al. (2023). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/ JASA PEMERINTAH TENTANG PROGRAM BELA PENGADAAN. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 10(1). <https://doi.org/10.37606/publik.v10i1.476>
- Nasution, F. A. (2022). *IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA TEBING TINGGI NOMOR 58 TAHUN 2021 DALAM UPAYA MENGOPTIMALKAN GERAKAN MASYARAKAT HIDUP SEHAT DI TEBING TINGGI*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Nurmala, I. et al. (2022). *PSIKOLOGI KESEHATAN DALAM KESEHATAN MASYARAKAT*. Airlangga University Press.
- Piani, I. (2021). PROSES COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM PEMBANGUNAN KAWASAN PERDESAAN DI KECAMATAN SOMAGEDE KABUPATEN BANYUMAS. *Public Policy and Management Inquiry*, 4(2). <https://doi.org/10.20884/1.ppmi.2020.4.2.2442>
- Pratama, D. Y., & Rahaju, T. (2022). IMPLEMENTASI INOVASI LAYANAN MOBIL KELILING (STUDI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TRENGGALEK). *Publika*. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n2.p621-636>
- Setiaji, B., & Pramudho, P. A. K. (2022). PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI BERBASIS DATA DAN JURNAL UNTUK REKOMENDASI KEBIJAKAN BIDANG KESEHATAN. *HEALTHY: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 1(3). <https://doi.org/10.51878/healthy.v1i3.1649>
- Sikwan, A. (2021). ADAPTASI MASYARAKAT PENDATANG (ETNIK MADURA SAMBAS) DENGAN PENDUDUK ASLI. *Jurnal Pendidikan Sosiologi Dan Humaniora*, 12(1). <https://doi.org/10.26418/j-psh.v12i1.46321>
- Sinaga, E. J. (2019). Layanan Hukum Legalisasi dalam Upaya Memberikan Kepastian Hukum. *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, 19(1). <https://doi.org/10.30641/dejure.2019.v19.85-96>
- Sitorus, A. A. (2021). DISINKRONISASI KEBIJAKAN PEMERINTAH INDONESIA DALAM PENANGANAN COVID-19. *Jurnal Renaissance*, 6(1). <https://doi.org/10.53878/jr.v6i1.137>
- Sriwati, N. K. (2020). Analisis Keuntungan Usaha Budidaya Rumput Laut di Desa Tokorondo. *Ekomen*, 15(1), 1-19.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif* (2nd ed.). Alfabeta.
- Suherman, A. (2021). *Manajemen Strategi*. Drestanta Pelita Indonesia Press.
- Suyitno, H. (2021). Upaya Dosen dalam Adaptasi Manajemen Kelas untuk Efektivitas Pembelajaran Daring. *Prosiding Konferensi Nasional Kewarganegaraan VI Prodi Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta*, 111.
- Wahab, S. A. (2012). Analisis kebijakan: Dari formulasi ke penyusunan model-model implementasi kebijakan publik. In *Jakarta: Bumi Aksara* (Vol. 77).
- Wahjono, S. I. (2022). Struktur Organisasi. *Universitas Muhammadiyah Surabaya*,

4, 1–18.

- Yuanita, S. K. S. et al. (2022). Evaluasi Model CIPP Program Diklar Berjenjang Tingkat Dasar Untuk Meningkatkan Kompetensi Pendidik Anak Usia Dini di Kota Payakumbuh. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(10).
- Yuliah, E. (2020). Implementasi Kebijakan Pendidikan. *Jurnal At-Tadbir: Media Hukum Dan Pendidikan*, 30(2). <https://doi.org/10.52030/attadbir.v30i2.58>
- Zubaidah, S. (2019). Pendidikan Karakter Terintegrasi Keterampilan Abad Ke-21. *Jurnal Penelitian Dan Pengkajian Ilmu Pendidikan: E-Saintika*, 3(2). <https://doi.org/10.36312/e-saintika.v3i2.125>

**Dokumen Lain:**

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan *One Day Service* pada akta kematian Publik
- Peraturan Daerah Nomor 10 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sukabumi
- Rencana Strategis (RENSTRA) Kabupaten Sukabumu Tahun 2016
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan *One Day Service* pada akta kematian Publik