

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN AKTA
KEMATIAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LABUHANBATU
SELATAN PROVINSI SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

OLEH:

**HELENA KURNIA WATI LASE
208510003**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

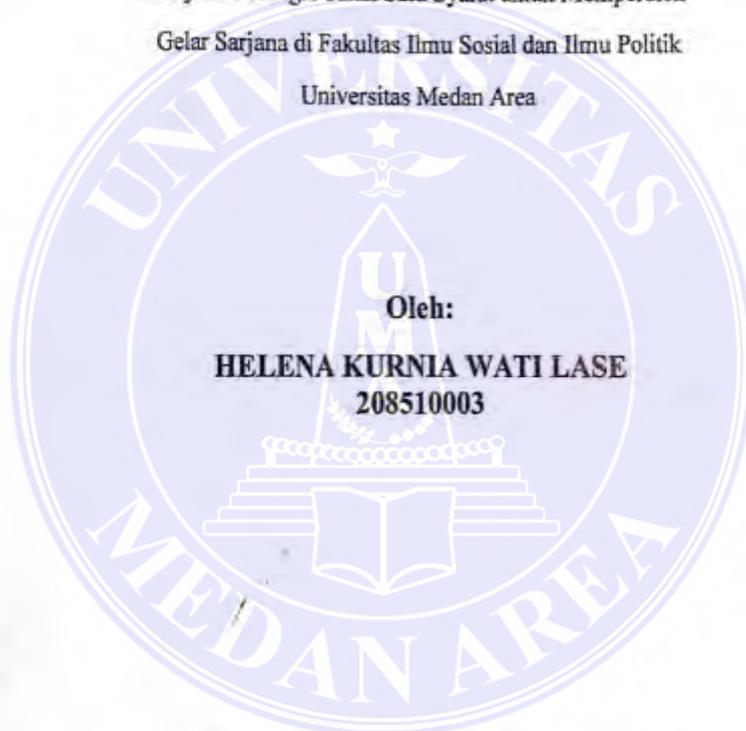
Document Accepted 23/1/25

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN AKTA
KEMATIAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LABUHANBATU
SELATAN PROVINSI SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area



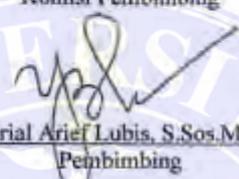
**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Implementasi Kebijakan Pelayanan Akta Kematian di Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu
Selatan
Nama : Helena Kurnia Wati Lase
Npm : 208510003
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh:

Komisi Pembimbing


Yurial Arief Lubis, S.Sos.M.I.P
Pembimbing

Mengetahui,


Dr. Walid Musthafa S. S.Sos. MIP
Dekan Fakultas ISIPOL


Dr. Novita Wulandari S.ST. M.SI
Ka Prodi Ilmu Pemerintahan

Tanggal Lulus: 29 Juli 2024

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

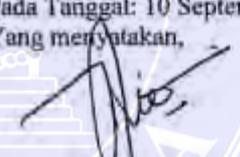
Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Helena Kurnia Wati Lase
NPM : 208510003
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis karya : Skripsi

Demi pengemangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: "Implementasi kebijakan Pelayanan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara", beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Medan
Pada Tanggal: 10 September 2024
Yang menyatakan,


Helena Kurnia Wati Lase
208510003

ABSTRAK

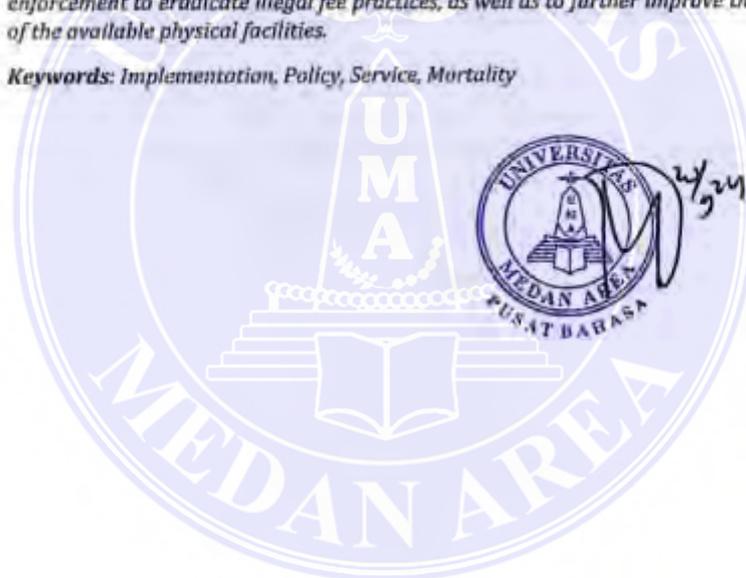
Tingkat kematian di Kabupaten Labuhanbatu Selatan cukup tinggi. Dari banyaknya kasus kematian yang tinggi, tidak semua orang yang meninggal melaporkan dan mengelola akta kematian kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi kebijakan pelayanan akta kematian dan untuk mengetahui faktor penghambat implementasi kebijakan pelayanan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan provinsi Sumatera Utara. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif pendekatan deskriptif dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh bahwa implementasi kebijakan pelayanan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan tidak optimal dikarenakan sosialisasi yang belum merata sehingga masyarakat belum memahami pentingnya kepemilikan akta kematian serta keterbatasan sumber daya membuat peningkatan beban kerja kepada pegawai yang ada semakin meningkat sehingga mempengaruhi kualitas dan kecepatan layanan yang disediakan kepada masyarakat. Pungutan liar yang dilakukan oleh beberapa oknum juga menambah ketidaknyamanan bagi masyarakat dalam melakukan pengurusan akta kematian. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara harus meningkatkan kuantitas sumber daya pegawai, kegiatan sosial kepada masyarakat dan kerjasama dengan pihak berwajib dalam rangka mengentaskan praktik-praktik pungutan liar serta semakin meningkatkan kualitas fasilitas fisik yang sudah tersedia.

Kata kunci: Implementasi, Kebijakan, Pelayanan, Kematian

ABSTRACT

The mortality rate in Labuhanbatu Selatan Regency is quite high. Despite the high number of deaths, not all deceased individuals report and process death certificates with the Department of Population and Civil Registration. This research aimed to understand the implementation of the death certificate service policy and to identify the factors that hindered the implementation of this policy at the Department of Population and Civil Registration in Labuhanbatu Selatan Regency, North Sumatra Province. The research method used was a qualitative descriptive approach with data collection techniques that included interviews, observations, and documentation. Based on the research findings, the implementation of the death certificate service policy at the Department of Population and Civil Registration in Labuhanbatu Selatan Regency was not optimal due to uneven socialization, leading to a lack of public understanding of the importance of owning a death certificate. Additionally, the limited resources increased the workload of existing staff, affecting the quality and speed of services provided to the community. Illegal fees imposed by some individuals also added discomfort for the public in managing death certificates. The Department of Population and Civil Registration of Labuhanbatu Selatan Regency, North Sumatra Province, needed to increase the quantity of staff resources, community outreach activities, and cooperation with law enforcement to eradicate illegal fee practices, as well as to further improve the quality of the available physical facilities.

Keywords: *Implementation, Policy, Service, Mortality*



RIWAYAT HIDUP

Penulis lahir di Nias Lolozimali, Sumatera Utara. Pada tanggal 13 Oktober 2000 anak ke-2 dari 5 bersaudara, yang merupakan putri dari Bapak Arofati Lase dan Ibu Sariate Lase. Pendidikan formal yang pernah ditempuh oleh penulis yaitu SD Swasta Bina Artha, SMP Swasta Bina Artha dan SMA Swasta Bina Artha dengan jurusan Ilmu Pengetahuan Alam. Kemudian, pada tahun 2020 penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Swasta di Universitas Medan Area dengan Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Selama menjadi mahasiswa penulis pernah mengikuti Program Kampus Mengajar Angkatan 5 pada tahun 2023 merupakan kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi (Kemendikbudristek). Selain itu, penulis juga aktif dalam organisasi kemahasiswaan. Penulis terlibat secara aktif di Ikatan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan (IKAMITA) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area periode 2022-2023 sebagai Sekretaris Bidang Diskusi dan Penalaran, selanjutnya terlibat aktif di Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area periode 2022-2023 sebagai Sekretaris Departemen Kajian Isu dan Aksi Strategi dan pada organisasi yang sama penulis diamanahkan sebagai Bendahara Umum BEM FISIP UMA periode 2023-2024.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas karuniaNya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan dengan judul yang dipilih dalam penelitian ini ialah Implementasi Kebijakan Pelayanan Akta Kematian di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara.

Terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan dukungan dan kontribusi dalam menyelesaikan skripsi ini. Secara khusus dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Medan Area, Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M. Eng, M. Sc selaku penanggungjawab penuh terhadap proses belajar mengajar di lingkungan Universitas Medan Area.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, Bapak Dr. Walid Musthafa S,S.Sos, M.IP selaku penanggungjawab di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.
3. Ketua Jurusan Ibu Dr. Novita Wulandari, S. ST, M. Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
4. Bapak Yurial Arief Lubis, S.Sos.M.IP selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Ibu Dra.Hj.Waridah, M.Hum selaku sekretaris yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Dosen dan seluruh staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
7. Kedua orang tua saya tercinta Bapak Aropati Lase dan Ibu Sartaji serta Saudara/saudari saya terkasih Julianus Wita Lase, Zerni Mawati Lase dan Cindi Yaman Lase yang selalu memberikan dukungan tenaga, waktu maupun materi serta doa terhadap penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh senior dan alumni, stambuk 2020, stambuk 2021, stambuk 2022 dan stambuk 2023 prodi Ilmu Pemerintahan yang telah banyak memberikan doa serta motivasi kepada penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
9. Seluruh teman-teman yang berhimpun dalam organisasi IKAMITA FISIP UMA dan BEM FISIP UMA yang telah memberikan semangat dan berbagai ilmu kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak luput dari kesalahan dan kekuarangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya saran ataupun kritik serta motivasi yang bersifat membangun untuk penyempurnaan skripsi ini dimasa yang akan datang. Semoga skripsi penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi setiap orang yang membutuhkannya, terima kasih.

Penulis

Helena Kurnia Wati Lase

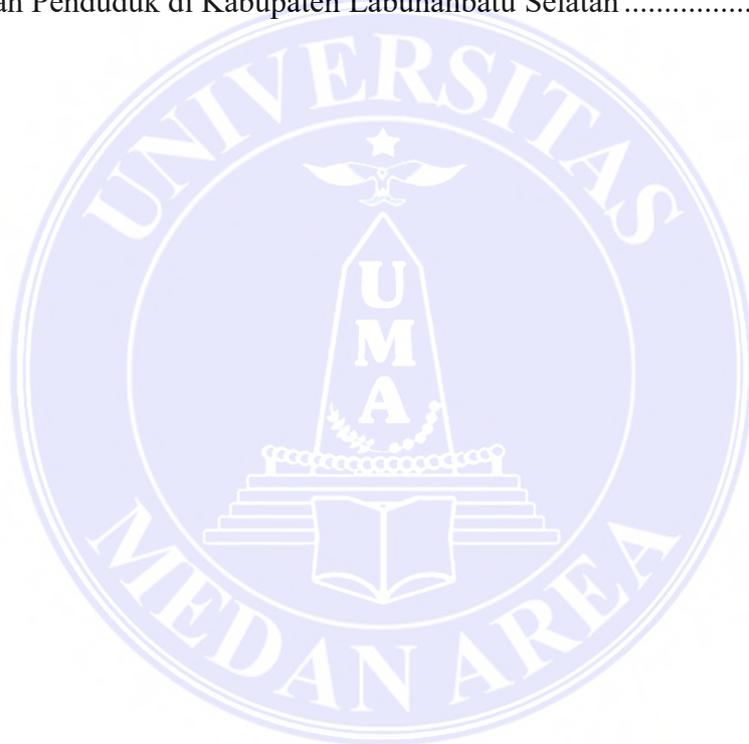
DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
RIWAYAT HIDUP.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Definisi Implementasi Kebijakan	8
2.1.1 Definisi Implementasi	8
2.1.2 Definisi Kebijakan	13
2.2 Tahap-Tahap Kebijakan	15
2.3 Faktor Pendukung Implementasi Kebijakan.....	17
2.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan	19
2.5 Defenisi Pelayanan Publik.....	21
2.6 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	23
2.7 Administrasi Kependudukan	24
2.7.1 Definisi Administrasi Kependudukan	24
2.7.2 Definisi Akta Kematian	25
2.8 Penelitian Terdahulu.....	26
2.9 Kerangka Berpikir	29
III METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Sifat Penelitian	33
3.3 Informan Penelitian	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data	35
3.5 Teknik Analisis Data	37
3.6 Jenis dan Sumber Data	39
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian	40
3.7.1 Lokasi Penelitian.....	40
3.7.2 Jadwal Penelitian.....	40
IV HASIL DAN PEMABAHASAN.....	41
4.1 Hasil	41
4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Labuhanbatu Selatan.....	41

4.1.2 Keadaan Geografis Kabupaten Labuhanbatu Selatan.....	42
4.1.3 Visi dan Misi kabupaten Labuhanbatu Selatan	44
4.1.4 Jumlah Penduduk Kabupaten Labuhanbatu Selatan	46
4.1.5 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan.....	47
4.2 Pembahasan	50
4.2.1 Implementasi Kebijakan Pelayanan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara	50
4.2.2 Faktor Penghambat Implementasi Kebijakan Pelayanan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Provinsi Sumatera Utara.....	72
V SIMPULAN DAN SARANAN	83
5.1 Simpulan	83
5.2 Saranan.....	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN.....	90

DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
1.	Penelitian Terdahulu	27
2.	Informan Penelitian.....	35
3.	Jadwal Penelitian.....	40
4.	Luas Daerah Menurut Kecamatan di Kabupaten Selatan	43
5.	Jumlah Desa Yang Ada di Kabupaten Labuhanbatu Selatan	44
6.	Jumlah Penduduk di Kabupaten Labuhanbatu Selatan	46



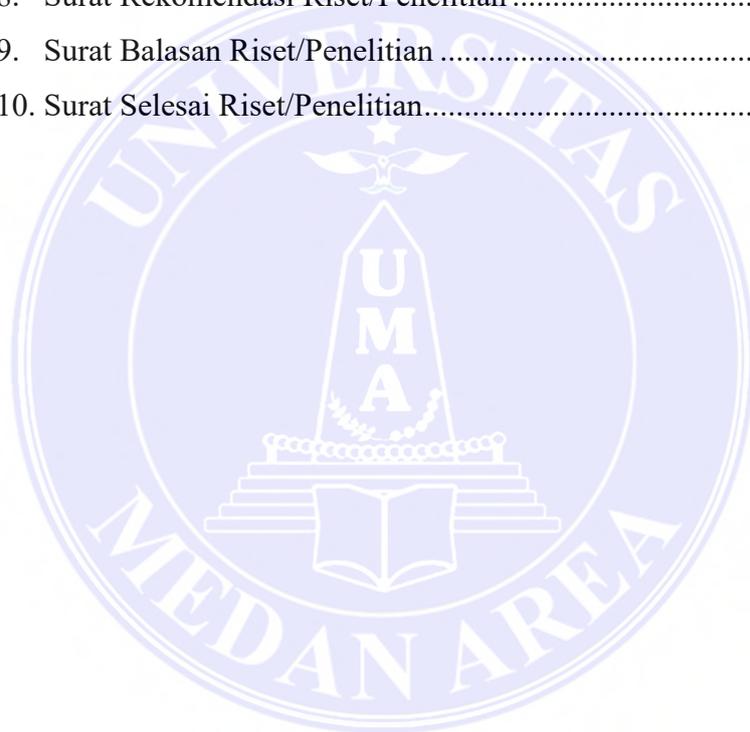
DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	Halaman
1.	Jumlah Akta Kematian yang Diterbitkan Menurut Jenis Kelamin dan Kecamatan di Kabupaten Labuhanbatu Selatan	4
2.	Kerangka Berpikir	31
3.	Kabupaten Labuhanbatu Selatan	41
4.	Peta Administrasi Labuhanbatu Selatan	42
5.	Struktur Organisasi	49



DAFTAR LAMPIRAN

No	Keterangan	Halaman
1.	Pedoman Observasi.....	90
2.	Pedoman Wawancara.....	91
3.	Hasil Observasi	93
4.	Hasil Wawancara	95
5.	Dokumentasi penelitian.....	115
6.	Jumlah Akta Kematian.....	118
7.	Surat Permohonan Riset/Penelitian.....	119
8.	Surat Rekomendasi Riset/Penelitian	121
9.	Surat Balasan Riset/Penelitian	122
10.	Surat Selesai Riset/Penelitian.....	123



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kependudukan adalah bagian penting dari penyelenggaraan pemerintahan, pemerintah telah berusaha untuk meningkatkan dan memperbaiki berbagai pelayanan administrasi kependudukan agar masyarakat dapat memperoleh dokumen kependudukan dengan lebih cepat. Ini karena pelayanan kependudukan memerlukan administrasi kependudukan yang lengkap untuk pelaksanaan pembangunan dan pelayanan masyarakat. Sebagai tanda kewarganegaraan di Negara Republik Indonesia, dokumen kependudukan terdiri dari kartu tanda penduduk, kartu keluarga, surat pindah, akta pencatatan sipil, dan identitas kependudukan lainnya (Yuli et al., 2022:395).

Salah satu tanggung jawab negara adalah memberikan perlindungan serta pengakuan terhadap status hukum dan status pribadi setiap kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh warga negara yang berada di dalam atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Ini termasuk pelayanan administrasi kependudukan. Identitas kependudukan seperti kartu tanda penduduk, kartu keluarga, akte lahir, dan identitas kependudukan lainnya adalah tanda kewarganegaraan Negara Republik Indonesia. Identitas-identitas ini dibuat selama proses administrasi kependudukan dan dapat digunakan oleh pemiliknya untuk meminta berbagai layanan pemerintah yang mereka butuhkan (Yuli et al., 2022:395).

Dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2014, otonomi daerah didefinisikan sebagai hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sendiri sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pemerintah daerah harus bertanggungjawab dengan tugas wajibnya, yaitu kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan mendefinisikan kebijakan kependudukan ialah “rangkaian kegiatan penataan dalam penertiban dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik pembangunan sektor lain”.

Bentuk penyelenggaraan pelayanan publik yang bermanfaat bagi masyarakat dan membangun sektor lain di pemerintahan adalah administrasi kependudukan. Pelaksanaan administrasi kependudukan mencakup hal-hal seperti kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, dan lainnya yang dicatat dalam pencatatan sipil dan diatur dengan sebaik-baiknya sebagai pelayanan publik kepada masyarakat.

Kematian dan kelahiran adalah peristiwa penting yang harus dicatat selama proses pendataan kependudukan dan merupakan bagian dari administrasi kependudukan. Salah satu tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah menyelenggarakan administrasi kependudukan, seperti mencatat dan mengeluarkan akta kematian penduduk.

Akta kematian adalah bukti bahwa seseorang telah meninggal dunia dan diurus langsung oleh ahli warisnya. Menurut Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 44 Ayat (1) perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan “Setiap kematian wajib dilaporkan kepada instansi pelaksana setempat paling lambat tiga puluh hari sejak tanggal kematian oleh rukun tetangga atau nama lainnya di domisili penduduk”.

Pada saat ini, penelitian mengenai administrasi kependudukan sedang menjadi topik hangat di berbagai daerah di Indonesia terutama di kota-kota besar, di mana banyak kasus administrasi kependudukan telah terungkap. Beberapa masalah umum dengan administrasi kependudukan termasuk kesulitan mengelola dokumen kependudukan, pembuatan dokumen yang sering melewati batas waktu dan banyaknya pungutan liar selama proses. Baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah telah melakukan berbagai upaya untuk melindungi dan memperbaiki sistem pengelolaan dokumen kependudukan tetapi hasilnya masih kurang (Peirisal, 2022:42).

Penting bagi negara dan keluarga yang ditinggalkan untuk mencatat peristiwa kematian. Untuk membuat kebijakan seperti menetapkan daftar pemilih tetap, pemerintah membutuhkan data penduduk yang akurat. Dalam hal administrasi dan legalitas, akta kematian juga sangat penting karena akan berfungsi sebagai bukti dan dokumen penting yang memiliki kekuatan hukum yang sah (Peirisal, 2022: 43).

Pada tahun 2023, penduduk Kabupaten Labuhanbatu Selatan berjumlah 330.797 jiwa dengan kepadatan penduduk 91,99 jiwa/km². Besarnya jumlah penduduk Kabupaten Labuhanbatu Selatan tersebut tidak disertai dengan tingkat

kepatuhan akan tertib administrasi kependudukan. Jika dilihat dari jumlah penduduk yang meninggal dari Januari pada tahun 2023 sebanyak 1.034 jiwa, menunjukkan bahwa pelaporan penduduk meninggal dan pembuatan akta kematian penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan masih rendah. Rendahnya tingkat pembuatan akta kematian menunjukkan bahwa kebanyakan masyarakat belum paham dan sadar mengenai pentingnya kepemilikan akta kematian.

Tingkat kematian di Kabupaten Labuhanbatu Selatan cukup tinggi. Dari banyaknya kasus kematian yang tinggi, tidak semua orang yang meninggal melaporkan dan mengelola akta kematian kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Oleh karena itu, pemerintah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih perlu melakukan upaya untuk membuat masyarakat sadar dan mau melakukan administrasi yang tertib.

Gambar 1.
Jumlah akta kematian yang diterbitkan menurut jenis kelamin, dan Kecamatan di Kabupaten Labuhanbatu Selatan 2023

Kecamatan Subdistrict	Laki-laki Male	Perempuan Female	Jumlah Total
(1)	(2)	(3)	(4)
Sungai Kanan	-	-	-
Torgamba	-	-	-
Kotapinang	-	-	-
Silangkitang	-	-	-
Kampung Rakyat	-	-	-
Labuhanbatu Selatan	-	-	6 049

Catatan/Note: Data Merupakan Kondisi Semester II 2023

Sumber/Source: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan/Demography and Civil Registration of Labuhanbatu Selatan Regency

Sumber: BPS Kabupaten Labuhanbatu Selatan Dalam Angka 2024

Berdasarkan gambar diatas, menunjukkan bahwa penduduk yang melakukan pengurusan akta kematian pada tahun 2023 masih rendah. Rendahnya minat dan kesadaran masyarakat dalam mengurus akta kematian dikarenakan kurangnya pemahaman masyarakat tentang fungsi dari akta kematian itu sendiri. Rendahnya kesadaran masyarakat terjadi karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih kurang tepat dalam mensosialisasikan kepada masyarakat tentang prasyarat pengurusan akta kematian, fungsi dan manfaat kepemilikan akta kematian.

Masyarakat masih berpikir bahwa melaporkan peristiwa kematian saja sudah cukup, jadi tidak perlu mengurus dan membuat akta kematian. Hal ini membuat masyarakat kurang menyadari pentingnya kepemilikan akta kematian. Berdasarkan situasi yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti ingin mengkaji tentang **“Implementasi Kebijakan Pelayanan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara Provinsi Sumatera Utara”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan di atas, terdapat beberapa permasalahan pokok yang dapat diidentifikasi yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi kebijakan pelayanan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara?

2. Apa faktor penghambat implementasi kebijakan pelayanan akta kematian di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui implementasi kebijakan pelayanan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat implementasi kebijakan pelayanan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Penulis berharap bahwa penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca. Adapun manfaat yang diharapkan penulis ialah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang pentingnya pencatatan akta kematian bagi ahli waris dan dapat memberikan pemikiran untuk kemajuan ilmu pengetahuan dan memberikan landasan untuk penelitian selanjutnya. Penelitian ini di harapkan dapat memberikan Kontribusi tambahan kepada ilmu kebijakan publik, khususnya implementasi kebijakan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini akan memberikan gambaran bagaimana jalannya implementasi kebijakan pelayanan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara. Penelitian ini diharapkan memberi manfaat kepada masyarakat sebagai pendorong untuk membuat akta kematian bagi anggota keluarganya yang telah meninggal. Dan penelitian ini dimaksudkan juga sebagai langkah awal bagi peneliti sekaligus dapat mendorong peneliti lainnya untuk dapat lebih mengembangkan kajian terkait penelitian ini.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Defenisi Implementasi Kebijakan

2.1.1 Defenisi Implementasi

Menurut kamus Webster (dalam Wahab: 2008) pengertian implementasi dirumuskan secara pendek, dimana “*to implementation*” (mengimplementasikan) berarti “*to provide means for carrying out*” (menyediakan sarana untuk melakukan sesuatu), “*to give practical effect to*” (menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu). Beranjak dari rumusan implementasi tersebut dapat diperoleh gambaran bahwa “*to implementation*” (mengimplementasikan) berkaitan dengan suatu aktivitas yang terlaksana melalui penyediaan sarana (misalnya: undang-undang, peraturan pemerintah, pedoman pelaksanaan, sumber daya dan lain-lain) sehingga dari aktivitas tersebut akan menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu.

Sementara itu, Grindle (dalam Winarno, 2012:149) mengatakan bahwa secara umum, tugas implementasi adalah membentuk suatu kaitan (linkage) yang memudahkan tujuan-tujuan kebijakan bisa direalisasikan sebagai dampak dari suatu kegiatan pemerintah. Oleh karena itu, tugas implementasi mencakup terbentuknya “*a policy delivey system*” dimana sarana-sarana tertentu dirancang dan dijalankan dengan harapan sampai pada tujuan-tujuan yang diinginkan.

Mazmanian dan Sebastier dalam Wahab (2012:68) mendefenisikan implementasi sebagai berikut: “Implementasi merupakan pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau

keputusan badan peradilan.” Patton dan Sawicki dalam Tangkilisan (2003:9) mengemukakan pendapatnya bahwa: “Implementasi berkaitan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan untuk merealisasikan program, di mana eksekutif mengatur cara untuk mengorganisir, menginterpretasikan dan menerapkan kebijakan yang telah dipilih. Dengan mengorganisir, eksekutif mampu mengatur sumber daya, unit dan teknik yang mendukung pelaksanaan program secara efektif dan efisien, serta melakukan interpretasi terhadap perencanaan yang telah dibuat, dan petunjuk yang dapat diikuti dengan mudah bagi realisasi program yang dilaksanakan.” (Christianingsih, 2020)

Menurut Oktasari (2015:1340), Dalam bahasa Inggris, “implementasi” berasal dari kata “*to implement*”, yang berarti “mengimplementasikan”. Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak terhadap sesuatu. Sesuatu tersebut dilakukan untuk menimbulkan dampak berupa undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan peradilan dan kebijakan yang di buat oleh lembaga-lembaga pemerintah dalam kehidupan kenegaraan.

Implementasi menurut teori Jones (Mulyadi, 2015:45): “*Those Activities directed toward putting a program into effect*” (proses mewujudkan program hingga memperlihatkan hasilnya), sedangkan menurut Horn dan Meter: “*Those actions by public and private individual (or group) that are achievement or objectives set forth in prior policy*” (tindakan yang dilakukan pemerintah). Jadi implementasi adalah tindakan yang dilakukan setelah suatu kebijakan ditetapkan. Implementasi merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya.

Meter dan Horn (Ratri, 2014:4), menyatakan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijakan sebelumnya. Dimana berarti bahwa proses implementasi tidak akan terlaksana sebelum undang-undang atau peraturan ditetapkan serta dana disediakan guna membiayai proses implementasi kebijakan tersebut. Disisi lain implementasi kebijakan dianggap sebagai fenomena yang kompleks yang mungkin dapat dipahami sebagai proses, *output* maupun sebagai hasil.

Kemudian menurut Widodo (Sutojo, 2015:4) mengatakan bahwa, “Implementasi adalah suatu proses yang melibatkan sejumlah sumber-sumber daya yang didalamnya termasuk manusia, dana dan kemampuan operasional, oleh pemerintah maupun swasta (individu maupun kelompok) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pembuat kebijakan”. Menurut Kapioru (2014:105), ada empat faktor yang mempengaruhi kinerja implementasi, yaitu:

1. Kondisi lingkungan (*environmental conditions*),
2. Hubungan antar organisasi (*inter-organizational relationship*),
3. Sumberdaya (*resources*),
4. Karakter institusi implementor (*characteristic implementing agencies*).

Sedangkan menurut William (Taufik dan Isril, 2013:136), “dengan lebih ringkas menyebutkan dalam bentuk lebih umum, penelitian dalam implementasi menetapkan apakah organisasi dapat membawa bersama jumlah orang dan material dalam unit organisasi secara kohesif dan material dalam unit organisasi secara kohesif dan mendorong mereka mencari cara untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan”.

Menurut Hanifah Harsono dalam bukunya yang berjudul Implementasi Kebijakan dan Politik, dalam (Harsono, 2022:67) mengemukakan pendapatnya mengenai implementasi atau pelaksanaan sebagai berikut:

“Implementasi adalah suatu proses untuk melaksanakan kebijakan menjadi tindakan kebijakan dari politik ke dalam administrasi. Pengembangan kebijakan dalam rangka penyempurnaan suatu program”.

Pengertian implementasi yang dikemukakan oleh Hanifah Harsono, dapat dikatakan bahwa implementasi merupakan suatu kebijakan dalam penyelesaian keputusan demi tercapainya tujuan yang baik serta bagaimana implementasinya berjalan dengan baik dalam melaksanakan proses penyempurnaan akhir. Oleh karena itu implementasi yang baik diharapkan dalam setiap program agar terciptanya tujuan yang diharapkan (Harsono, 2002:67).

Menurut Mazmian dan Sabatier (Sutojo, 2015:3) menyatakan, “Implementasi artinya memahami yang sebenarnya sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan yang mencakup usaha-usaha untuk mengadministrasikan maupun untuk menimbulkan dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian”. Gordon (Mulyadi, 2015:24) menyatakan, “Implementasi berkenaan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan pada realisasi program.”

Menurut Kapioru (2014:105), ada empat faktor yang mempengaruhi kinerja implementasi, yaitu:

1. Kondisi lingkungan (*environmental conditions*).
2. Hubungan antar organisasi (*inter-organizational relationship*).
3. Sumberdaya (*resources*).
4. Karakter institusi implementor (*characteristic implementing agencies*).

Menurut teori implementasi kebijakan (George Edward III, 1980:1), Implementasi kebijakan merupakan proses yang krusial karena seberapa baiknya suatu kebijakan kalau tidak dipersiapkan dan direncanakan dengan baik implementasinya maka apa yang menjadi tujuan kebijakan publik tidak akan terwujud. Begitu pula sebaliknya, bagaimanapun baiknya persiapan dan perencanaan implementasi kebijakan, kalau kebijakannya tidak dirumuskan dengan baik apa yang menjadi tujuan kebijakan juga tidak bisa dicapai. Oleh karena itu untuk mencapai tujuan kebijakan, perumusan kebijakan dan implementasi harus dipersiapkan dan direncanakan dengan baik (Edward, 1980:1).

Adapun menurut model implementasi kebijakan George Edward III dinilai berdasarkan empat (4) aspek seperti komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

1. Komunikasi merupakan keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementator mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (target group), sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.
2. Sumber daya dapat membantu implementor dalam melaksanakan kebijakan secara efektif. Sumber daya tersebut dapat berupa sumber daya manusia, misalnya kompetensi implementor dan sumber daya finansial.
3. Disposisi merupakan karakteristik dan watak yang ada dalam implementor. Jika implementor mempunyai disposisi yang baik maka kebijakan tersebut dapat berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan dari kebijakan.
4. Struktur Birokrasi merupakan susunan dari komponen (unit-unit) kerja dalam suatu organisasi yang adanya pembagian kerja dan fungsi dari kegiatan-

kegiatan yang berbeda-beda diintegrasikan atau dikoordinasikan. Struktur birokrasi menunjukkan spesialisasi pekerjaan, saluran perintah dan penyampaian laporan (Rozandi & Digdowiseiso, 2021: 46)

2.1.2 Defenisi Kebijakan

Kebijakan memiliki banyak istilah, bahkan seringkali penggunaannya dipertukarkan dengan istilah-istilah lain seperti undang-undang, peraturan pemerintah, surat keputusan, peraturan daerah, ketentuan-ketentuan, usulan-usulan dan rancangan besar. Menurut Tahir (2013:1) bagi pembuat kebijakan (*policy makers*) istilah-istilah tersebut tidaklah menimbulkan masalah apapun karena mereka menggunakan referensi yang sama. Namun bagi orang-orang yang berada di luar struktur pengambilan kebijakan istilah-istilah tersebut mungkin akan membingungkan.

Menurut Parsons (2006:15), kata *Policy* mengandung makna kebijakan sebagai *rationale*, sebuah manifestasi dari penilaian pertimbangan, artinya sebuah kebijakan adalah usaha untuk mendefinisikan dan menyusun basis rasional untuk melakukan atau tidak melakukan suatu tindakan.

Menurut Anderson dalam Tahir (2013:3), kebijakan diklasifikasikan menjadi kebijakan substantif yaitu apa yang harus dikerjakan oleh pemerintah sedangkan kebijakan prosedural yaitu siapa dan bagaimana kebijakan tersebut di selegarkan. Ini berarti kebijakan publik adalah kebijakan-kebijakan yang dikembangkan oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah.

Defenisi tentang kebijakan sebagai keputusan suatu organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan tertentu, menurut Nurcholis (2007:263),

kebijakan berisikan ketentuan-ketentuan yang dapat dijadikan pedoman perilaku dalam hal:

1. Pengambilan keputusan lebih lanjut, yang harus dilakukan baik kelompok sasaran ataupun (unit organisasi pelaksanaan kebijakan).
2. Penerapan atau pelaksanaan dari suatu kebijakan yang telah ditetapkan baik dalam hubungan dengan (unit) organisasi pelaksana maupun dengan kelompok sasaran yang dimaksudkan.

Menurut Carl Friedrich (Wahab, 2004:3) kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan. Menurut Noeng Muhadjir kebijakan merupakan upaya memecahkan masalah sosial bagi kepentingan masyarakat atas asas keadilan dan kesejahteraan masyarakat. Dan dalam kebijakan setidaknya harus memenuhi empat hal penting yakni: (1) tingkat hidup masyarakat meningkat, (2) terjadi keadilan: *By the law, social justice*, dan peluang prestasi dan kreasi individual, (3) diberikan peluang aktif partisipasi masyarakat (dalam membahas masalah, perencanaan, keputusan dan implementasi), dan (4) terjaminnya pengembangan berkelanjutan.

Keputusan dan pelaksanaan kebijakan publik adalah semacam jawaban terhadap suatu masalah karena merupakan upaya memecahkan, mengurangi dan mencegah hal-hal yang tidak baik serta menjadi penganjur, inovasi dan pemuka kebaikan dengan cara terbaik dan tindakan terarah.

Terdapat lima hal yang berhubungan dengan kebijakan publik, menurut Anderson dalam Tahir (2013:3) yaitu:

1. Tujuan atau kegiatan yang berorientasi tujuan haruslah menjadi perhatian utama perilaku acak atau peristiwa yang tiba-tiba terjadi.
2. Kebijakan merupakan pola model tindakan pejabat pemerintah mengenai keputusan-keputusan diskresinya secara terpisah.
3. Kebijakan harus mencakup apa yang nyata pemerintah perbuat, atau apa yang mereka katakan akan dikerjakan.
4. Bentuk kebijakan publik dalam bentuknya yang positif didasarkan pada ketentuan hukum dan kewenangan.
5. Melahirkan kebijakan publik adalah dapat dicapainya kesejahteraan masyarakat melalui produk kebijakan yang dibuat oleh pemerintah.

Secara luas kebijakan publik dapat diartikan sebagai hubungan suatu unit pemerintah dengan lingkungannya. Menurut Edwards III dalam Kadji (2008:9) kebijakan publik adalah apa yang pemerintah katakan dan lakukan, atau tidak dilakukan. Sesungguhnya kebijakan itu merupakan serangkaian tujuan dan sasaran dari program-program pemerintah baik yang dilakukan atau yang tidak dilakukan.

2.2 Tahap-Tahap Kebijakan

Proses analisis kebijakan publik adalah serangkaian aktivitas intelektual yang dilakukan dalam proses kegiatan yang ada pada dasarnya bersifat politis. Menurut Dunn dalam Kadji (2008:8) proses kebijakan publik tak lepas dari filsafat teori sistem yang mempertimbangkan bahwa setiap tahapan kebijakan pasti berdimensi *input, process, output, dan outcome*. Bahwa proses kebijakan publik itu baik dalam

tahapan formulasi, implementasi maupun evaluasi kebijakan publik seharusnya memperhatikan apa yang menjadi *input*, *process*, *output* dan *outcome* dari kebijakan publik itu sendiri.

Tahap-tahap kebijakan publik terdiri dari tahap penyusunan agenda, tahap formulasi kebijakan, tahap adopsi kebijakan, tahap implementasi kebijakan, dan tahap evaluasi kebijakan. Sementara Ramesh dalam Kadji (2008:14) menyatakan bahwa proses kebijakan publik terdiri dari lima tahapan sebagai berikut:

1. Penyusunan agenda (*agenda setting*), yakni suatu proses agar suatu masalah bisa mendapat perhatian dari pemerintah.
2. Formulasi kebijakan (*policy making*), yakni proses perumusan pilihan-pilihan kebijakan oleh pemerintah.
3. Pembuatan kebijakan (*decision making*), yakni proses ketika pemerintah memilih untuk melakukan suatu tindakan atau tidak melakukan suatu tindakan.
4. Implementasi kebijakan (*policy implementation*), yaitu proses untuk melaksanakan kebijakan supaya mencapai hasil.
5. Evaluasi kebijakan (*policy evaluation*), yakni proses untuk memonitor dan menilai hasil atau kinerja kebijakan.

Sebuah kebijakan yang tersusun dengan baik dan terarah dalam suatu sistem yang baik pula, menurut Winardi dalam Kadji (2008:16) seharusnya memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Memungkinkan penafsiran terbuka dan penilaian.
2. Bersifat konsisten dan tidak boleh ada dua kebijakan yang saling bertentangan dalam satu organisasi.
3. Harus sesuai dengan keadaan yang berkembang.
4. Harus membantu pencapaian sasaran dan harus dibantu dengan fakta-fakta objektif.
5. Harus sesuai dengan kondisi-kondisi eksternal.

Sistem kebijakan (*policy system*) atau institusional melalui mana kebijakan dibuat, menurut Dunn dalam Kadji (2008:17) mengandung tiga elemen yang memiliki hubungan timbal balik, yaitu kebijakan publik, pelaku kebijakan dan lingkungan kebijakan.

2.3 Faktor Pendukung Implementasi Kebijakan

Ada empat faktor penting dalam mengimplementasikan kebijakan publik, menurut Edwards III dalam Kadji (2008:40) yakni:

- a. Komunikasi (*communication*). Implementasi kebijakan dapat berjalan secara efektif, jika yang bertanggungjawab dalam proses implementasi kebijakan tersebut mengetahui apa yang harus dilakukannya. Perintah untuk mengimplementasikan kebijakan harus disampaikan secara jelas, akurat dan konsisten kepada orang-orang yang benar-benar mampu melaksanakannya. Jika pesan dan perintah kebijakan yang diberikan oleh pembuat kebijakan tidak jelas dan tidak terspesifikasikan, maka kemungkinan besar akan terjadi kesalahpahaman di tingkat implementor kebijakan yang ditunjuk. Jelas sekali akan terjadi kebingungan di tingkat implementor, khususnya dalam

memahami deskripsi tugas yang harus dilakukannya. Kondisi ini akan memberi peluang kepada mereka untuk tidak mengimplementasikan kebijakan tersebut sebagaimana dikehendaki oleh para pemberi mandate atau pembuat kebijakan.

- b. Sumber daya (*resources*). Sumber daya yang penting meliputi staf yang tepat dengan keahlian yang dibutuhkan, informasi yang cukup dan relevan tentang cara untuk mengimplementasikan kebijakan dan terjadi penyesuaian terhadap siapa saja yang terlibat di dalam implementasi kebijakan, kewenangan untuk menyakinkan bahwa kebijakan ini dilakukan dengan maksud dan tujuan tertentu dan berbagai fasilitas (termasuk bangunan, peralatan, tanah, dan persediaan) di dalamnya untuk kepentingan pelayanan publik.
- c. Sikap pelaksana (*dispositions or attitudes*). Sikap pelaksana merupakan faktor penting ketiga dalam proses implementasi kebijakan publik. Jika implementasi kebijakan diharapkan berlangsung efektif, maka implementor kebijakan tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan dan memiliki kapabilitas untuk melaksanakannya, tetapi mereka juga harus mempunyai keinginan dan kecenderungan sikap positif untuk melaksanakan kebijakan tersebut. Kebanyakan implementor menggunakan sebisa mungkin otoritas dalam mengimplementasikan sebuah kebijakan, Salah satu alasan mengenai hal ini disebabkan independensi mereka terhadap eksistensi dari pembuat kebijakan. Alasan yang lain adalah kompleksitas masalah dari kebijakan itu sendiri.
- d. Struktur birokrasi (*bureaucratic structure*). Meskipun sumber daya dalam rangka untuk mengimplementasikan kebijakan telah mencukupi dan para

implementor mengetahui apa yang harus dilakukan serta bersedia untuk melaksanakannya tapi terkadang proses implementasi kebijakan masih terlambat oleh in-efisiensi struktur birokrasi. *Fragmentasi* organisasi dapat menghambat koordinasi yang diperlukan guna keberhasilan proses implementasi sebuah kebijakan. Di sisi lain bahwa implementasi kebijakan membutuhkan kerja sama yang melibatkan banyak orang. Hal ini menyebabkan terbuangnya sumber daya langka, menutup kesempatan, menciptakan kebingungan, menggiring kebijakan-kebijakan untuk menghasilkan tujuan silang dan mengakibatkan fungsi-fungsi penting menjadi terlupakan

2.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan berjalan secara linear dari kebijakan publik, implementor, dan kinerja kebijakan publik. Beberapa variabel yang dimasukkan sebagai sesuatu hal yang mempengaruhi proses kebijakan publik menurut Horn dalam Kadji (2008:46) adalah:

- a. Aktivitas implementasi dalam komunikasi antar organisasi.
- b. Karakteristik dan agen pelaksana/implementor.
- c. Kondisi ekonomi, sosial dan politik.
- d. Kecenderungan (*disposition*) dari pelaksana/implementor.

Menurut Hogwood dan Gunn (Wahab :1997), untuk menjalankan implementasi kebijakan secara tepat dan sempurna maka diperlukan beberapa persyaratan, antara lain:

1. Kondisi eksternal yang dihadapi oleh Badan/Instansi pelaksana.
2. Tersedia waktu dan sumber daya.

3. Keterpaduan sumber daya yang diperlukan.
4. Implementasi didasarkan pada hubungan kausalitas yang handal.
5. Hubungan kausalitas bersifat langsung dan hanya sedikit mata rantai penghubung.
6. Hubungan ketergantungan harus dapat diminimalkan.
7. Kesamaan persepsi dan kesepakatan terhadap tujuan.
8. Tugas-tugas diperinci dan diurutkan secara sistematis.
9. Komunikasi dan koordinasi yang baik.
10. Pihak-pihak yang berwenang dapat menuntut kepatuhan pihak lain.

Menurut Van Meter dan Van Horn dalam buku (Subarsono, 2005) memiliki 6 faktor penentu keberhasilan dalam implementasi kebijakan, diantaranya:

- a. Standar Kebijakan dan Sasaran Program yang akan dicapai, baik dalam jangka pendek, menengah dan panjang, dan dalam bentuk nyata dan tidak berwujud, harus terukur dan jelas, yang secara jelas mempromosikan tujuan kebijakan yang dapat dicapai.
- b. Sumber daya adalah sumber daya manusia (SDM) dan sumber daya non manusia lainnya yang mendukung pelaksanaan proses implementasi kebijakan publik.
- c. Komunikasi, ialah komunikasi dengan siapa saja yang bertanggung jawab atas kebijakan program, didukung dengan komunikasi dengan instansi atau organisasi lain.
- d. Karakteristik ialah dari para agen unit atau sub unit ialah karakteristik atau sifat yang diperlihatkan baik penanggung jawab kebijakan maupun para pelaksana yang terlibat terhadap implementasi kebijakan.

- e. Keterlibatan antara lingkungan sosial, ekonomi dan politik, mencakup sumber daya ekonomi lingkungan, kelompok kepentingan yang menawarkan bentuk dukungan, karakteristik para peserta/partisipan, ataupun juga tanggapan dan reaksi sifat opini dari publik.
- f. Sikap atau disposisi, sikap atau disposisi yang diperlihatkan oleh para implementor terhadap keberhasilan implementasi kebijakan kepada masyarakat.

2.5 Defenisi Pelayanan Publik

Menurut AG. Subarsono, pelayanan public adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan layanan publik, seperti sertifikat, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian dan lain-lain.

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa. Menurut Kotler pelayanan adalah setiap aktivitas yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kelompok yang menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait dengan suatu produk secara fisik. Sementara Sampara mendefenisikan pelayanan sebagai aktivitas atau urutan aktivitas yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sinambela, 2011:4-5).

Pelayanan pada dasarnya dapat didefenisikan aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Monir dalam Larasati Lallo (2015:7) mengatakan pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan

landasan atau faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Soetopo dalam Paimin Napitupulu (2007:163) mengatakan pelayanan adalah suatu usaha membantu penyiapan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Endar Sugiarto menyatakan pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Menurut Kotler (2008:83), pengertian pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak lain pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Fandy Tjiptono (2012:4) pelayanan (*service*) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*black office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *fronstage*).

Pelayanan dalam ensiklopedia administrasi (Westra, 1981:81) diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau perseorangan untuk mengamalkan dan mengabadikan diri kepada masyarakat. Sedangkan Moenir (1998:26) menyatakan bahwa hakekat pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian pelayanan adalah usaha melayani, sedangkan

melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang di perlukan seseorang (KKBI, 1989:571).

2.6 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggara, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggara, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun prinsip pelayanan publik di dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan; Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
 1. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
 2. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
 4. Kepastian waktu.
- c. Kepastian Waktu; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu telah ditentukan.

- d. Akurasi; Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan; Proses dan produksi pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggungjawab; Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana; Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informasi (telematika).
- h. Kemudahan akses; Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan; Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, dan ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

2.7 Administrasi Kependudukan

2.7.1 Defenisi Administrasi Kependudukan

Dalam Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 dijelaskan bahwa: Administrasi Kependudukan adalah rangkaian penataan dalam penertiban dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan

informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan dan pembangunan. Menurut Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, ruang lingkup administrasi kependudukan meliputi tiga komponen yaitu:

1. Kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk.
2. Kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran sipil.
3. Kegiatan penataan dan penertiban administrasi kependudukan dalam rangka penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasil untuk masyarakat.

2.7.2 Definisi Akta Kematian

Akta kematian merupakan akta otentik yang diterbitkan oleh pemerintah daerah mengenai peristiwa kematian seseorang yang mempunyai akibat hukum bagi dirinya maupun keluarganya dan pihak lain yang menyangkut bidang kekeluargaan dan warisan. Disebut sebagai akta otentik karena akta kematian ini dibuat oleh pejabat yang diberi wewenang untuk itu oleh penguasa menurut ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan, baik dengan atau tanpa bantuan dari yang berkepentingan.

Akta kematian merupakan akta yang dicatat dan diterbitkan oleh pejabat yang berwenang (kantor pencatatan sipil) kabupaten/kota, yang berkaitan dengan meninggalnya seseorang. Akta kematian meliputi: (1) akta kematian umum, dan (2) akta kematian khusus.

1. Akta kematian umum

Akta kematian umum yaitu yang diterbitkan dimana laporan kematian belum melewati 10 hari bagi warga negara Indonesia (WNI) asli dan bagi orang Eropa tiga hari kerja. Persyaratan untuk mendapatkan akta kematian umum meliputi: (1) surat keterangan kematian dari lurah, kepala desa atau rumah sakit; dan (2) akta perkawinan dan akta kelahiran anak/anaknya bila sudah menikah dan mempunyai anak.

2. Akta kematian khusus

Akta kematian khusus yaitu akta kematian yang diterbitkan oleh pejabat yang berwenang, dimana laporan kematian oleh suami atau istri atau keluarga telah melewati waktu 10 hari. Syarat untuk mendapatkan akta kematian khusus ini harus ada penetapan dari pengadilan negeri di wilayah hukum tempat terjadinya kematian. Untuk mendapatkan penetapan Pengadilan Negeri maka pemohon harus membawa/melampirkan hal-hal berikut: (1) surat kematian dari lurah/kepala desa atau rumah sakit; (2) akta perkawinan dan akta kelahiran anak/anaknya kalau telah menikah dan mempunyai anak; dan (3) dua orang saksi yang betul-betul mengetahui peristiwa kematian tersebut (Zulfikar, 2020:18)

2.8 Penelitian Terdahulu

Untuk mengkaji dan menelaah lebih jauh mengenai Implementasi Kebijakan Pelayanan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Utara, berikut ada beberapa penelitian terdahulu yang menjadi acuan bagi peneliti untuk melihat perbedaan antara penelitian yang telah dilakukan dan penelitian yang sedang dilakukan. Dalam

penelitian ini terdapat beberapa persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu. Adapun persamaan dan perbedaan ialah:

Tabel 1.
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Metode	Persamaan	Perbedaan	Sumber
I	II	III	IV	V	VI	VII
1.	Dimas Rahmatullah (2022)	Implementasi Penertiban Akta Kematian Secara Daring Dalam Meningkatkan Tertib Adminstrasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur	Kualitatif	Persamaan yang ada antar penelitian terdahulu milik saudara Dimas Rahmatullah dengan penelitian yang penulis kerjakan ada pada administrasi kependudukan di bidang akta kematian	Sementara perbedaan yang ada antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan adalah segi lokasi dan waktu penelitian, penulis melakukan penelitian di Kabupaten Labuhan Batu Selatan. Penelitian terdahulu di lakukan di Kota Surabaya. Penelitian terdahulu berfokus pada implementasi penertiban akta kematian sedangkan penulis berfokus pada implementasi kebijakan pelayanan akta kematian.	Jurnal
2.	Masayu Nila Juwita (2021)	Implementasi Kebijakan Pencatatan Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir	Kualitatif	Persamaan yang ada antar penelitian terdahulu milik saudara Masayu Nila Juwita dengan penelitian yang penulis kerjakan ada pada administrasi kependudukan di bidang akta kematian	Sementara perbedaan yang ada antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan adalah segi lokasi dan waktu penelitian, penulis melakukan penelitian di Kabupaten Labuhan Batu Selatan. Penelitian terdahulu di lakukan di	Jurnal

No	Nama	Judul	Metode	Persamaan	Perbedaan	Sumber
I	II	III	IV	V	VI	VII
					Kabupaten Ogan Ilir.	
3.	Wina Tasya Amalia (2022)	Implementasi Kebijakan Penertiban Akta Kematian Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang	Kualitatif	Persamaan yang ada antar penelitian terdahulu milik saudara Wina Tasya Amalia dengan penelitian yang penulis kerjakan ada pada administrasi kependudukan di bidang akta kematian	Sementara perbedaan yang ada antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan adalah segi lokasi dan waktu penelitian, penulis melakukan penelitian di Kabupaten Labuhan Batu Selatan. Penelitian terdahulu di lakukan di Kota Palembang. Penelitian terdahulu berfokus pada implementasi kebijakan penertiban akta kematian sedangkan penulis berfokus pada implementasi kebijakan pelayanan akta kematian.	Skripsi
4.	Irsam Januardi (2019)	Kualitas Pelayanan Penertiban Akta Kematian Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Kuantan Singingi	Kualitatif	Persamaan yang ada antar penelitian terdahulu milik saudara Irsam Januardi dengan penelitian yang penulis kerjakan ada pada administrasi kependudukan di bidang akta kematian	Sementara perbedaan yang ada antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan adalah segi lokasi dan waktu penelitian, penulis melakukan penelitian di Kabupaten Labuhan Batu Selatan. Penelitian terdahulu di lakukan di Kabupaten Kuantan Singingi. Penelitian terdahulu	Skripsi

No	Nama	Judul	Metode	Persamaan	Perbedaan	Sumber
I	II	III	IV	V	VI	VII
					berfokus pada kualitas pelayanan penertiban akta kematian sedangkan penulis berfokus pada implementasi kebijakan pelayanan akta kematian.	
5.	Aprisca Paska Br Ginting, Bahrum Jamil, Yurial Arief Lubis	Implementasi Prinsi-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Pada Kelurahan Gundaling I Berastagi	Kualitatif	Persamaan yang ada antar penelitian terdahulu milik saudara Aprisca Paska Br Ginting, Bahrum Jamil, Yurial Arief Lubis dengan penelitian yang penulis kerjakan ada pada Implementasi dan pelayanan publik.	Sementara perbedaan yang ada antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan adalah segi lokasi dan waktu penelitian, penulis melakukan penelitian di Kabupaten Labuhan Batu Selatan. Penelitian terdahulu di Kelurahan Gundaling I Berastagi.	Jurnal

Sumber: Dikelola oleh Penulis 2023

2.9 Kerangka Berpikir

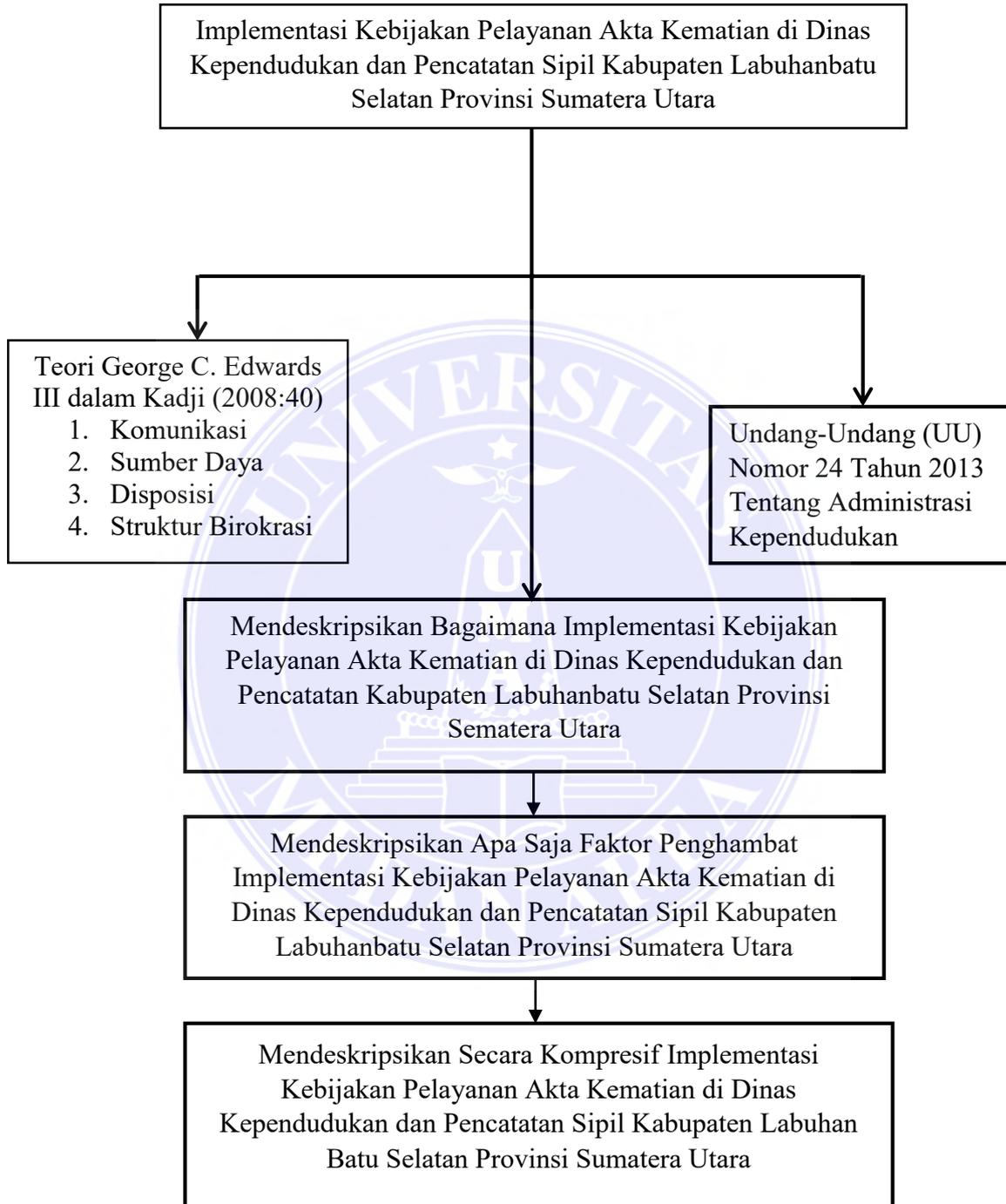
Kerangka pemikiran merupakan bentuk suatu konsep atau alur dari suatu penelitian berdasarkan permasalahan yang diteliti dan diharapkan dapat mengarah pada suatu hipotesis atau jawaban sementara sehingga dapat tercapainya paparan permasalahan dan alternatif solusinya, serta hasil penelitian seperti yang diharapkan. Menurut Sugiyono (2017:60) mengemukakan bahwa, kerangka berpikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Kerangka pemikiran penelitian ini dimulai dengan adanya permasalahan-permasalahan mengenai Implementasi Kebijakan Pelayanan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Beberapa isu mengenai administrasi kependudukan yang masih sering ditemui antara lain seperti sulitnya melakukan pengurusan dokumen kependudukan, pembuatan dokumen kependudukan yang sering melewati batas waktu pengurusan, hingga banyaknya pungutan liar dalam proses kepengurusan dokumen kependudukan.

Edward menyebutkan bahwa ada empat faktor yang memengaruhi implementasi kebijakan secara simultan dan berinteraksi satu dengan yang lain untuk membantu implementasi kebijakan (Budi Winarno, 2008:174). Sehingga dari pernyataan diatas peneliti menilai bahwa teori ini akan memudahkan peneliti dalam mengetahui bagaimana implemetasi kebijakan pelayanan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan yaitu faktor *communication, resources, disposition, dan bureucratic structure* (Edward dalam Widodo, 2011:96-110).

Kerangka berpikir dapat dilihat pada bagan berikut ini:

Gambar 2.
Kerangka Berpikir



Sumber: Dikelola oleh penulis 2023

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penulis berharap dapat menjawab masalah penelitian dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menguraikan data deskriptif ini terdiri dari kata-kata tertulis atau lisan. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, tujuan adalah untuk membuat informasi dari sumber data lebih mudah dipahami. Namun, metode kualitatif lebih menekankan pada pengamatan fenomena dan lebih meneliti maknanya. Basri (2014) menyimpulkan bahwa fokus dari penelitian kualitatif ini adalah prosesnya dan bagaimana hasilnya ditafsirkan. Dalam upaya memahami peristiwa, perilaku, atau fenomena, perhatian penelitian kualitatif lebih tertuju pada elemen manusia, objek, dan institusi serta hubungan atau interaksi antara elemen-elemen tersebut. (Mohamed, Abdul Majid, & Ahmad, 2007).

Penelitian kualitatif dapat digunakan untuk mempelajari sejarah, kehidupan masyarakat, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, aktivitas sosial dan hal-hal lainnya. Menurut Williams dalam Moleong (2007:5), penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada latar alamiah dengan menggunakan metode dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara ilmiah. Sesuai dengan teori sebelumnya, jenis penelitian ini juga merupakan jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk menggambarkan dan memceritakan data, situasi, dan fenomena sosial.

3.2 Sifat Penelitian

Peneliti menggunakan bersifat deskriptif karena semata-mata menggambarkan subjek untuk mengambil kesimpulan yang berlaku secara umum. Istilah “deskriptif” mengacu pada penelitian yang melukiskan secara sistematis dan faktual fakta-fakta atau karakteristik populasi tertentu dalam bidang tertentu. Dan jika peneliti ingin mengetahui apa, bagaimana, berapa banyak, dan sejauh mana, maka penelitian itu bersifat deskriptif, yaitu menjelaskan atau menerangkan suatu peristiwa.

Menurut Usman dan Akbar (2003: 4) penelitian deskriptif bertujuan untuk menciptakan gambaran yang sistematis, faktual, dan akurat tentang karakteristik dan fakta populasi yang relevan. Penelitian deskriptif bukan untuk menguji hipotesis tertentu tetapi untuk menggambarkan keadaan yang realita pada objek penelitian. Sementara itu, menurut (Achmadi dan Narbuko, 2003:44) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha memecahkan masalah yang ada berdasarkan data, yang berarti setelah mendapatkan data dan menganalisa dan menginterpretasikan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian yang bersifat deskriptif, untuk memecahkan masalah-masalah yang ada di lapangan berdasarkan data dan fakta yang ada. Pada penelitian ini, peneliti menganalisis Implementasi Kebijakan Pelayanan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

3.3 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang diwawancarai, dimintai informasi oleh pewawancara, yang diperkirakan menguasai dan memahami data, informasi, ataupun fakta dari suatu objek penelitian (Bungin, 2008:10). Informan adalah seseorang yang benar-benar mengetahui suatu persoalan atau permasalahan tertentu melalui informan dapat diperoleh informasi yang jelas, akurat, dan terpercaya baik berupa pernyataan, keterangan, atau data-data yang dapat membantu dalam memahami persoalan atau permasalahan tersebut. Menurut Bagong (Suyanto 2005:172) informan penelitian meliputi beberapa macam, yaitu:

1. Informan kunci adalah mereka yang mengetahui serta memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.
2. Informan utama adalah mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.
3. Informan tambahan adalah mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.

Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* untuk mengumpulkan data penelitian dengan berbagai pertimbangan. Misalnya, pertimbangan ini menunjukkan bahwa individu yang dianggap paling memahami apa yang diharapkan dari mereka, atau mungkin mereka memiliki pengetahuan yang luas yang memudahkan peneliti untuk menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti. Akibatnya, data yang dihasilkan sangat berkualitas (Sugiyono, 2016: 216).

Teknik *snowball sampling* juga digunakan dalam penelitian ini. Peneliti menggunakan teknik *snowball sampling* karena mempertimbangkan hal-hal yang

mungkin terjadi selama penelitian. Diantara pertimbangan tersebut adalah bahwa data yang dikumpulkan tidak memadai. Teknik *snowball sampling*, yang melibatkan pengambilan sumber data yang jumlahnya awalnya sedikit kemudian menjadi lebih besar karena sumber data yang lebih sedikit tidak dapat memberikan sumber data yang memadai (Sugiyono, 2017: 218-219).

Tabel 2.
Informan Penelitian

NO	URAIAN	NAMA	JUMLAH	KETERANGAN
1.	Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	Lahamid Nasution, SE	1	Informan Kunci
2.	Penata Kependudukan dan Keluarga Berencana Ahli Muda	Uzra Refita, S.Kom	1	Informan Utama
3.	Arsiparis Ahli Muda	Siti Kholijah Sitompul, S.Si	1	Informan Utama
4.	Kepala Desa Bukit Tujuh	Samsiah Hasibuan	1	Informan Utama
5.	Masyarakat	-Sudina -Desember Harefa -Asania -Arofati Lase -Fiktor Gulo	5	Informan Tambahan
TOTAL			9	

Sumber : Dikelola oleh penulis 2023

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Catherine Marshall dan Gretchen yang dikutip oleh Andi Prastowo (2010:20) menjelaskan bahwa, metode-metode utama yang digunakan oleh para peneliti kualitatif untuk mengumpulkan data dalam penelitiannya adalah menggunakan pengamatan partisipatif, wawancara mendalam, dan penelitian dokumen (Wahyudi, 2022:46). Adapun pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik yaitu:

1. Wawancara mendalam (*indept interview*)

Wawancara mendalam adalah metode wawancara yang terstruktur dengan orang yang dipilih diberikan kepada individu yang lebih memahami, mempelajari situasi, dan memiliki pengetahuan lebih lanjut tentang informasi yang diperlukan. Wawancara yang dilakukan bersifat terbuka dan mencakup banyak informasi untuk mendapatkan pemahaman lebih lanjut tentang subjek penelitian. Ini sangat membantu untuk meletakkan dasar bagi penggalan informasi yang lebih mendalam tentang subjek tersebut (H.B. Sutopo, 2002: 59).

Jika peneliti atau pengumpul data sudah tahu apa yang akan mereka kumpulkan, mereka dapat menggunakan teknik wawancara terstruktur untuk mengumpulkan data. Akibatnya, pengumpul data telah menyiapkan instrument penelitian dalam bentuk pertanyaan tertulis untuk digunakan selama wawancara. Mereka juga telah menyiapkan jawaban alternatif untuk pertanyaan tersebut. *Training* diperlukan untuk calon pewawancara agar setiap pewawancara memiliki keterampilan yang sama (Sugiyono, 2009:73).

2. Observasi (Pengamatan)

Pengamat bertindak sebagai pengamat dan anggota resmi kelompok (Moleong, 2007: 176). Salah satu metode penelitian yang sangat penting adalah pengamatan. Ada banyak alasan mengapa pengamatan itu digunakan. Pengamatan dapat dikategorikan berdasarkan peran atau tanpa peran. Kategori pertama termasuk pengamatan yang hanya melakukan satu tugas, yaitu melakukan pengamatan. Menurut Riyanto, 2010: 96, menyatakan bahwa observasi adalah teknik pengumpulan data yang menggunakan pengamatan secara langsung atau

tidak langsung. Perilaku, gejala alam, dan proses kerja juga dipelajari dengan teknik observasi.

3. Dokumentasi

Proses pengumpulan data yang dikenal sebagai dokumentasi menghasilkan catatan-catatan penting yang terkait dengan masalah yang diteliti, sehingga data yang diperoleh harus lengkap, sah, dan tidak berdasarkan perkiraan. Dalam hal ini, peneliti mengumpulkan dokumen-dokumen serta mengambil gambar yang terkait dengan pembahasan dan masalah yang diteliti, dan peneliti menggunakan alat seperti kamera untuk memperkuat data yang di peroleh.

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari catatan lapangan, wawancara, dan dokumentasi. Proses ini mencakup pengumpulan data ke dalam beberapa kategori, mejabarkan ke dalam unit, menganalisa, menyusun ke dalam pola, memilih yang penting untuk dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga data menjadi mudah dipahami oleh individu dan orang lain (Sugiyono, 2012:35).

Dalam penelitian ini, penulis terlebih dahulu melakukan analisis selama proses pengumpulan data dan kemudian melanjutkan analisis setelah data lapangan terkumpul. Dalam menganalisis data, penulis melalui tahapan-tahapan berikut:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan informasi tentang objek yang akan diteliti, baik yang didengar atau yang dilihat. Dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

2. Reduksi Data

Pemilihan dan penekanan pada penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data yang tidak lengkap serta cacat tulisan selama penelitian dikenal sebagai reduksi data. Data yang direduksi oleh peneliti dapat digunakan untuk melengkapi hasil penelitian kotak, mengembangkan kategori, mengkodekan, dan membuat catatan reflex dengan tujuan memperdalam, mengkategorikan, dan mengarahkan yang tidak sesuai. Kemudian mengorganisasikannya sehingga hasilnya tepat, ini dilakukan secara konsisten selama penelitian.

Di bawah ini adalah ringkasan data yang telah dikumpulkan melalui observasi, wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi tentang Implementasi Kebijakan Pelayanan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara. Tujuannya adalah untuk memilih data utama dan memfokuskannya pada yang penting.

3. Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data adalah proses menyajikan data dalam bentuk kata-kata, kalimat, naratif, tabel, matrik, dan grafik. Tujuan dari penyajian data adalah untuk menjadikan data yang telah dikumpulkan sebagai dasar untuk mengambil kesimpulan yang tepat.

4. Penarikan Simpulan

Proses penarikan intisari dari data yang terkumpul ke dalam bentuk pernyataan kalimat yang tepat dan memiliki data yang jelas dikenal sebagai kesimpulan. Ada kemungkinan menarik bahwa menarik kesimpulan dimulai dengan

kesimpulan yang belum sempurna. Kesimpulan akhir yang lebih jelas dan signifikan diperoleh setelah data yang masuk terus-menerus dianalisis dan divalidasi. Istilah “kesimpulan” digunakan untuk menggambarkan hasil penelitian yang menunjukkan kesimpulan yang didasarkan pada uraian sebelumnya atau keputusan yang dibuat menggunakan peneledkatan induktif dan deduktif. Keluaran yang dibuat harus sesuai dengan fokus, tujuan, dan interpretasi hasil penelitian.

3.6 Jenis dan Sumber Data

Semua keterangan yang diperoleh dari Informan ataupun berasal dari permasalahan dalam kehidupan kerja organisasi pemerintah. Dalam penelitian ada dua jenis data yang akan dianalisis, yaitu primer dan sekunder.

1. Data Primer

Menurut Hasan (2002:82) data primer merupakan data yang diperoleh dan dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer diantaranya adalah catatan hasil wawancara, hasil observasi lapangan, dan data-data mengenai informan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada (Hasan, 2002:58). Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku dan sebagainya.

3.7 Lokasi Dan Jadwal Penelitian

3.7.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana diambilnya beberapa sampel dan data penelitian yang diperlukan untuk hasil dari penelitian. Peneliti mengambil lokasi penelitian di Kantor Kependudukan Dan Pencatatan Sipil yang beralamat di Sosopan, Kecamatan Kotapinang Kabupaten Labuhan Batu Selatan Sumatera Utara 21464.

3.7.2 Jadwal Penelitian

Adapun jadwal penelitian yang dilakukan peneliti ialah sejak bulan Juli 2023 s/d bulan Mei 2024.

Tabel 3.
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan					
		Jul 23	Agst 23	Okt 23	Feb 24	Apr 24	Mei 24
1.	Pengajuan Judul	■					
2.	Observasi Awal	■					
3.	Penyusunan Proposal		■				
4.	Bimbingan dan Perbaikan Proposal		■				
5.	Seminar Proposal			■			
6.	Revisi Proposal			■			
7.	Observasi Lapangan dan Wawancara				■	■	
8.	Penyusunan Bab IV-V				■	■	
9.	Seminar Hasil					■	
10.	Bimbingan dan Perbaikan						■
11.	Sidang Skripsi						■

Sumber : Dikelola oleh peneliti 2023

BAB V

SIMPULAN DAN SARANAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis, penulis menemukan bahwa relevansi teoritis implementasi kebijakan menurut George C Edwards III yang terdiri dari indikator komunikasi, indikator sumber daya, indikator disposisi dan indikator struktur birokrasi menerangkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan tidak optimal dikarenakan sosialisasi yang dilakukan masih belum merata akibatnya banyak masyarakat yang belum memahami pentingnya kepemilikan akta kematian. Selain itu, kurangnya komunikasi antara implementor menjadi penghambat tercapainya tujuan sosialisasi.

Keterlambatan pegawai dalam memberitahukan kekurangan berkas juga menyebabkan proses pengurusan akta kematian menjadi terhambat. Birokrasi yang panjang juga menambah waktu proses pembuatan akta kematian. Kemudian, kurangnya peninjauan langsung dari pemerintah saat sosialisasi juga menghambat tercapainya tujuan sosialisasi yang diharapkan. Kurangnya jumlah sumber daya manusia di bidang operator dan pencatatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan, aksesibilitas dan stabilitas jaringan yang masih kurang dan tidak stabil mengakibatkan gangguan yang menghambat proses pelayanan pembuatan dokumen penting seperti dokumen, akta kelahiran, akta kematian, kartu tanda penduduk, dan dokumen penting lainnya.

Kekurangan bus/unit mobil pelayanan keliling yang mengakibatkan pelayanan keliling tidak merata juga menjadi faktor penghambat dalam implementasi kebijakan pelayanan. Keterbatasan ini meningkatkan peningkatan beban kerja bagi pegawai yang ada, dan juga mempengaruhi kualitas dan kecepatan layanan yang disediakan kepada masyarakat. Kendala dalam administrasi kependudukan, khususnya terkait akta kematian menjadi semakin kompleks karena kurangnya kesadaran dan kepedulian masyarakat dalam melaporkan peristiwa kematian dan menganggap akta kematian tidak penting dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini menghambat implementasi kebijakan yang ada.

Selain itu, pungutan liar yang dilakukan oleh beberapa oknum juga menambah ketidaknyaman bagi masyarakat dan menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat dalam melakukan pengurusan akta kematian. Serta sikap cuek dan tidak responsif dari sebagian pegawai dan lambatnya penyampaian informasi tentang berkas yang kurang menjadi penghambat implementasi kebijakan yang ada. Terlebih lagi, masih ada pegawai yang lebih mengutamakan hubungan kekerabatan, sehingga mengakibatkan masyarakat yang lebih dulu mengurus harus menunggu lebih lama. Semua ini menjadi hambatan nyata dalam implementasi kebijakan administrasi kependudukan.

5.2 Saranan

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, maka diperlukan saran yang mungkin dapat dilaksanakan untuk mencapai keberhasilan Implementasi Kebijakan Pelayanan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Saran ini berkaitan dengan permasalahan yang terjadi dalam implementasi kebijakan pelayanan ini dengan hambatan implementasi kebijakan pelayanan. Berikut saran atas Implementasi Kebijakan Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara:

1. Meningkatkan kualitas serta kuantitas dari sumber daya yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan dokumen penting seperti akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan agar mendapatkan hasil yang maksimal ditujukan kepada Bapak Kepala Dinas Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara.
2. Meningkatkan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat langsung dalam rangka meningkatkan kontribusi masyarakat dalam tertib administrasi kependudukan dan meningkatkan kualitas komunikasi antar implementor agar tidak terjadi komunikasi yang buruk.
3. Melakukan tinjauan langsung oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan bagian pencatatan akta kematian untuk melihat progress yang terjadi di lapangan untuk melihat apakah implementasi yang dijalankan sudah sesuai dengan prosedur pelaksanaan.

4. Bekerjasama dengan pihak-pihak berwajib dalam rangka mengentaskan praktik-praktik kecurangan yang dilakukan oleh aparat pemerintah ataupun oknum tertentu agar terjadi peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparat pemerintahan Indonesia.
5. Meningkatkan keikutsertaan lembaga-lembaga strategis seperti kelompok-kelompok masyarakat dan media massa dalam rangka meningkatkan upaya sosialisasi kebijakan pelayanan akta kematian.
6. Meningkatkan kualitas fasilitas fisik yang sudah tersedia dan menambah jumlah unit bis/mobil keliling agar masyarakat dapat lebih nyaman dan tertarik untuk melaksanakan tertib administrasi kependudukan.
7. Meningkatkan aksesibilitas dan stabilitas jaringan agar pada saat masyarakat melakukan pengurusan dokumen penting tidak terkendala akibat jaringan yang lemah.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agustino, Leo. 2012. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai pustaka: Jakarta.
- Edwards III, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington DC; Congressional Quarterly Press.
- Eko Handoyo. (2012). *Kebijakan Publik*. Semarang: Widya Karya.
- Erna Setijaningrum, SIP, M.Si. 2009. *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya; PT. Medika Aksara Glonalindo.
- Harsono, Desriyanti, Dian, SKD. 2022. *Buku Ajar Kebijakan Publik: Proses Implementasi dan Evaluasi*. Yogyakarta; Samudra Biru
- Kadji, Yulianto. 2008. *Implementasi Kebijakan Dalam Perspektif Realitas*. Tulungagung: Cahaya Abadi
- Kotler Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium diterjemahkan Benyamin Molan*: Jakarta: PT. Prenhallindor
- Mulyadi. 2015. *Implementasi Organisasi*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
2015. *Implementasi Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Napitupulu, 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung; PT. Alumni Prastowo
- Paimin 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: Alumni Bandung
- Parsons, Wayne 2006. *Public policy: Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Sinambela, L. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Subarsono. 2005. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono. 2016. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sutojo. 2015. *Good Corporate Governance*. Jakarta; PT. Damar Mulia Pustaka
- Tahir, Arifin. 2013. *Kebijakan Publik: Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish
- Wahab, S.A. 2012. *Analisis Kebijakan*. Jakarta: Bumi Aksara

- Widodo, Joko. 2008. *Analisis Kebijakan Publik*. Malang; Bayu Media Publishing.
- Winarno, Budi. 2008. *Kebijakan Publik. Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo
- Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan Publik: Teori, Proses dan Studi Kasus*. Yogyakarta: Caps

Jurnal

- Islami, S. N., & Rodiyah, I. 2021. Public Awareness in the Management of Death Certificates for Population Administration Order at the Population and Civil Registration Office of Sidoarjo Regency. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 2021, 15:10.21070
- Juwita, M.N. 2021. Implementasi Kebijakan Pencatatan Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir. *Jurnal Sosial dan Humanis Sains (JSHS)*, 6(1), 1-17
- Lithayu, D. 2017. Implementasi Program Pencatatan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. *Journal of Public and Management Review*, 6(3), 27-39.
- Peirisal, T. 2015. Implementasi Kebijakan Penataan Ruang Karanganyar Kecamatan Subang. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 8, 1-18.
- Yuli Ajizah Hasibuan, Rudi Salam Sinaga & Adam. 2022. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. *Perspektif*, 11(2), 394-406.

Skripsi

- Irsam Januardi. 2019. Kualitas Pelayanan Penertiban Akta Kematian Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kuantan Singingi
- Musabry, 2020. Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Kota Makassar
- Wina Tasya Amalia. 2022. Implementasi Kebijakan Penertiban Akta Kematian Masa Pandemi Covid-19 Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang
- Zulfikar. 2020. Kemanfaatan Hukum Dalam Pencatatan Kematian (AKTA). Studi Kasus pada Mahkamah Syar'iyah dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.

Sumber Regulasi:

- Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Bupati Labuhanbatu Selatan No. 26 Tahun 2021 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati No. 42 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-Undang No.23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.



LAMPIRAN

Lampiran 1

Pedoman Observasi

Berikut adalah pedoman observasi yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Lokasi
2. Sarana dan Prasarana
3. Pelaksanaan program
4. Sikap Pengawai
5. Respon Masyarakat

Instansi : Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan

Lokasi : Sosopan, Kecamatan Kotapinang Kabupaten Labuhan Batu Selatan Sumatera Utara 21464.

No	Yang diamati	Ya	Tidak	Keterangan
1.	Struktur Organisasi			
2.	SOP-Tupoksi			
3.	Sikap Pengawai			
4.	Visi Misi			
5.	Laporan kegiatan/program			
6.	Sikap respon masyarakat			
7.	Dokumen Arsip			
8.	Agenda Kegiatan/Program			
9.	Sarana Prasana a. Ruang kerja b. Ruang Tunggu c. Parkir d. Toilet e. Papan Informasi f. Ruang Arsip g. Perangkat Komputer h. WiFi			
10.	Website Instansi			
11.	Sosial Media Instansi			
12.	Laporan Pengaduan/informasi			

Lampiran 2

Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara ini bertujuan untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan kebijakan pelayanan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Utara melalui proses implementasinya, adapun aspek yang diwawancarai adalah sebagai berikut:

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Umur :
4. Pekerjaan :
5. Pendidikan :

B. Pertanyaan Penelitian:

1. Komunikasi
 - a. Sejauh mana komunikasi yang telah dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap penyampaian pentingnya akta kematian di Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Utara?
 - b. Bagaimana kebijakan yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan pelayanan akta kematian di Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Utara?
2. Sumber Daya
 - a. Bagaimana sumber daya pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Selatan dalam melakukan pelayanan akta kematian?
3. Disposisi
 - a. Bagaimana disposisi atau sikap maupun karakter pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan pelayanan akta kematian terhadap masyarakat di Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara?
4. Sruktur Birokrasi
 - a. Bagaimana struktur birokrasi yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil di Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Selatan?

Pedoman Wawancara Kepada Masyarakat

Pedoman wawancara ini bertujuan untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan kebijakan pelayanan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Sumatera Utara melalui proses implementasinya, adapun aspek yang diwawancarai adalah sebagai berikut:

A. Identifikasi responden

1. Nama :
2. Jenis kelamin :
3. Umur :
4. Pekerjaan :

B. Pertanyaan penelitian

1. Bagaimana komunikasi yang dijalin pegawai kepada masyarakat pada saat pengurusan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Utara ?
2. Menurut Bapak/Ibu apakah kebijakan yang telah dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan dalam melakukan pelayanan akta kematian sudah terlaksana dengan baik?
3. Bagaimana sumber daya pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan dalam melayani masyarakat yang membuat akta kematian?
4. Bagaimana disposisi atau sikap maupun karakter pegawai dalam melakukan pelayanan akta kematian kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara?
5. Bagaimana struktur birokrasi yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil di Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Selatan?

Lampiran 3

Hasil Observasi

Berikut adalah hasil observasi yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Lokasi
2. Sarana dan Prasarana
3. Pelaksanaan program
4. Sikap Pengawai
5. Respon Masyarakat

Instansi : Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan

Lokasi : Sosopan, Kecamatan Kotapinang Kabupaten Labuhan Batu Selatan Sumatera Utara 21464.

No	Yang diamati	Ya	Tidak	Keterangan
1.	Struktur Organisasi	✓		Terdaftar di Lampiran dokumentasi penelitian halaman 131
2.	SOP-Tupoksi	✓		File tersedia dalam bentuk Laporan
3.	Sikap Pengawai	✓		1. Ramah 2. Sigap (cepat respon) Indikator ini dilihat sejak peneliti melakukan penelitian sampai selesai penelitian
4.	Visi Misi	✓		Terdaftar di bab iv halaman 51
5.	Laporan Kegiatan/Program	✓		Laporan kegiatan disampaikan di sub publik dan arsip berita sistem informasi
6.	Sikap Respon Masyarakat	✓		1. Baik/ramah 2. Pada tertib administrasi kependudukan, ada masyarakat yang baik/taat mengikuti SOP dan ada juga masyarakat yang tidak peduli dan menganggap tidak penting SOP. Indikator ini dilihat dari hasil observasi beberapa informan.
7.	Dokumen Arsip	✓		Dokumen berbentuk buku laporan
8.	Agenda Kegiatan/Program	✓		Agenda kegiatan disampaikan di sub publik dan arsip berita sistem informasi

No	Yang diamati	Ya	Tidak	Keterangan
9.	Sarana Prasarana a. Ruang kerja b. Ruang Tunggu c. Parkir d. Toilet e. Papan Informasi f. Ruang Arsip g. Perangkat Komputer h. WiFi	✓		Sarana prasarana di lihat langsung oleh peneliti dan layak pakai
10.	Website Instansi	✓		http://disdukcapil.labuhanbatu.selatankab.go.id
11.	Sosial Media Instansi	✓		A. Facebook: Disdukcapil Labuhanbatu Selatan B. Email: Disdukcapilabusel7@gmail.com
12.	Layanan Pengaduan/informasi	✓		1. Melalui form digital pengaduan pada sistem informasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabuapten Labuhanbatu Selatan (http://disdukcapil.labuhanbatu.selatankab.go.id) 2. Layanan pengaduan langsung di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabuapten Labuhanbatu Selatan

Lampiran 4 Hasil Wawancara

Informan Kunci

A. Identitas Responden

1. Nama : Lahamid Nasution, SE
2. Jenis Kelamin : Pria
3. Umur : 58 Tahun
4. Jabatan : Kepala Dinas
5. Pendidikan : Strat-1

B. Pertanyaan Penelitian:

1. Komunikasi

- a. Sejauh mana komunikasi yang telah dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap penyampaian pentingnya akta kematian di Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Utara?

Jawab: Mengenai hal ini, kepala desa memiliki peran kunci sebagai perantara antara pemerintah daerah dan masyarakat. Dengan memastikan bahwa informasi tentang kewajiban pelaporan akta kematian disampaikan dengan jelas kepada penduduk desa, kepala desa membantu memastikan bahwa proses administrasi kependudukan berjalan lancar. Selain itu, sosialisasi yang efektif juga memainkan peran penting dalam memastikan pemahaman yang baik di kalangan masyarakat tentang pentingnya melaporkan kematian ke instansi yang berwenang. Dengan demikian, kolaborasi antara pemerintah daerah, kepala desa dan masyarakat menjadi pondasi yang kuat untuk menjaga keakuratan data kependudukan dan memastikan bahwa layanan pemerintah dapat disediakan secara efektif kepada seluruh warga. (Wawancara pada pukul 14.46 Wib pada hari Rabu, 7 Februari 2024).

- b. Bagaimana kebijakan yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan pelayanan akta kematian di Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Utara?

Jawab: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan telah melaksanakan kebijakan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Prosedur ini mencakup beragam aspek, seperti pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan layanan administrasi kependudukan lainnya. Setiap langkah dalam proses tersebut dijalankan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, mulai dari verifikasi data hingga penerbitan dokumen resmi. Pegawai di dinas ini juga diharapkan untuk mematuhi SOP tersebut guna memastikan konsistensi, keakuratan, dan keamana dalam pengelolaan data penduduk serta pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan teru berupaya menjaga integritas dan kredibilitasnya sebagai lembaga pemerintahan yang bertanggung jawab atas urusan kependudukan. (Wawancara pada pukul 14.46 Wib pada hari Rabu, 7 Februari 2024).

2. Sumber Daya
 - a. Bagaimana sumber daya pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Selatan dalam melakukan pelayanan akta kematian?

Jawab: Meskipun masih terdapat beberapa sumber daya yang kurang, seperti proses pengarsipan dokumen atau berkas akta kematian, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan telah menunjukkan kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun demikian, upaya meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan masih dapat dilakukan dengan pengembangan lebih lanjut dalam hal infrastruktur dan pelatihan pegawai. Dengan komitmen yang kuat dan upaya berkelanjutan, pelayanan kepada masyarakat dapat terus ditingkatkan untuk mencapai standar yang lebih baik di masa depan. (Wawancara pada pukul 14.46 Wib pada hari Rabu, 7 Februari 2024).

3. Disposisi
 - a. Bagaimana disposisi atau sikap maupun karakter pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan pelayanan akta kematian terhadap masyarakat di Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Utara?

Jawab: Sikap pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan telah menunjukkan peningkatan kerja yang baik, terutama dalam bagian pelayanan akta kematian. Mereka telah mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah memiliki sikap yang cukup baik dan bagus dalam melakukan pelayanan. Saya juga menganjurkan agar seluruh pegawai meningkatkan komitmen mereka dalam melakukan pelayanan, baik dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk maupun akta kematian, serta dokumen penting lainnya. (Wawancara pada pukul 14.46 Wib pada hari Rabu, 7 Februari 2024).

- b. Apa yang menjadi penghambat Implementasi Kebijakan Pelayanan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara?

Jawab: Sikap masyarakat yang sebagian besar acuh dan tidak peduli terhadap tertib administrasi kependudukan, terutama pengurusan akta kematian. Kurangnya kesadaran masyarakat dalam melaporkan setiap peristiwa penting seperti kematian dan masih menganggap akta kematian tidak penting sehingga tidak perlu diurus dapat mengakibatkan terhambatnya implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan, khususnya akta kematian". (Wawancara pada pukul 14.46 Wib pada hari Rabu, 7 Februari 2024).

4. Struktur Birokrasi
 - a. Bagaimana struktur birokrasi yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil di Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Selatan?

Jawab: Struktur birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan sudah ada dan tampaknya telah dipajang di depan kantor. Struktur birokrasi tersebut sudah tersusun sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi masing-masing sesuai bidangnya. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa bagian yang kosong atau belum terisi dalam struktur birokrasi tersebut karena kekurangan sumber daya manusia. (Wawancara pada pukul 14.46 Wib pada hari Rabu, 7 Februari 2024).

Informan Utama

A. Identitas Responden

1. Nama : Siti Kholijah, S.Si
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Umur : 38 Tahun
4. Jabatan : Arsiparis Ahli Muda
5. Pendidikan : Strata-1

B. Pertanyaan Penelitian:

1. Komunikasi
 - a. Sejauh mana komunikasi yang telah dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap penyampaian pentingnya akta kematian di Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Utara?

Jawab: Setiap tahun, kami melaksanakan kegiatan sosialisasi yang bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang proses administrasi terkait akta kematian. Selain itu, kami juga menyediakan layanan keliling untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus akta kematian secara langsung. Seluruh desa juga dilengkapi dengan buku pemakaman yang bertujuan untuk mencatat setiap proses pemakaman yang telah dilakukan. Dengan adanya sosialisasi, layanan keliling, dan buku pemakaman ini, kami berharap dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan memudahkan masyarakat dalam mengurus urusan administratif terkait kematian. (Wawancara pada pukul 14:19 Wib pada hari Rabu, 31 Januari 2024).

- b. Bagaimana kebijakan yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan pelayanan akta kematian di Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Utara?

Jawab: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan telah mengimplementasikan kebijakan dan standar operasional prosedur yang menyeluruh untuk memastikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Salah satu inisiatif yang dijalankan adalah layanan keliling atau jemput bola, yang memungkinkan akses lebih mudah bagi masyarakat di berbagai lokasi.

Selain itu, pelayanan tetap tersedia melalui loket untuk memenuhi kebutuhan langsung. Untuk mempermudah pencatatan akta kematian di tingkat desa, disediakan buku pokok pemakama sehingga proses administrasi menjadi lebih efisien dan transparan. Dengan demikian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan berkomitmen untuk memberikan layanan yang terbaik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya. (Wawancara pada pukul 14:19 Wib pada hari Rabu, 31 Januari 2024).

2. Sumber Daya

- a. Bagaimana sumber daya pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Selatan dalam melakukan pelayanan akta kematian?

Jawab: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan masih kekurangan sumber daya pegawai sehingga harapannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan segera melakukan penambahan sumber daya pegawai yang memadai, agar dapat meningkatkan kapasitas dan produktivitas pegawai. Dengan demikian, Dinas ini akan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, mempercepat proses administratif, dan meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan. (Wawancara pada pukul 14:19 Wib pada hari Rabu, 31 Januari 2024).

- b. Apa yang menjadi penghambat Implementasi Kebijakan Pelayanan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara?

Jawab: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan masih kekurangan sumber daya manusia yang signifikan, terutama diposisi operator dan pencatatan akta kematian. Dengan jumlah pegawai yang masih kurang, mengakibatkan beban kerja pegawai lebih banyak dari tugas dan fungsi pokok yang seharusnya pegawai terima. Masih rendahnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya akta kematian dalam administrasi. Kurangnya kesadaran akan pentingnya akta kematian juga dapat menghambat implementasi kebijakan pelayanan". (Wawancara pada pukul 14:19 Wib pada hari Rabu, 31 Januari 2024).

3. Disposisi

- a. Bagaimana disposisi atau sikap maupun karakter pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan pelayanan akta kematian terhadap masyarakat di Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Utara?

Jawab: Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan menunjukkan sikap yang cukup antusias dalam melakukan pelayanan, terutama dalam pelayanan akta kematian. Mereka telah mampu memberikan layanan yang baik kepada masyarakat dengan efisien dan ramah sehingga proses administrasi

kependudukan dapat berjalan lancar dan efektif. (Wawancara pada pukul 14:19 Wib pada hari Rabu, 31 Januari 2024).

- b. Apa yang menjadi penghambat Implementasi Kebijakan Pelayanan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara?

Jawab: Masih banyak masyarakat yang menganggap akta kematian tidak penting. Hal ini seringkali disebabkan oleh kurangnya pemahaman akan pentingnya dokumen tersebut dalam proses administrasi dan legalitas. Kurangnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan setiap peristiwa penting seperti kematian sehingga menjadi penghambat dalam implementasi kebijakan pelayanan akta kematian dan administrasi kependudukan lainnya". (Wawancara pada pukul 14:19 Wib pada hari Rabu, 31 Januari 2024).

4. Struktur Birokrasi

- a. Bagaimana struktur birokrasi yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil di Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Selatan?

Jawab: Struktur birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu telah tersusun dengan baik, mengikuti pembagian tugas dan jabatan yang telah ditetapkan. Meskipun begitu, beberapa posisi masih kosong atau belum terisi karena keterbatasan sumber daya manusia atau pegawai. Meskipun demikian, struktur tersebut berfungsi dengan efektif dalam menjalankan tugas-tugasnya yang terkait dengan pencatatan sipil dan kependudukan. (Wawancara pada pukul 14:19 Wib pada hari Rabu, 31 Januari 2024).

Informan Utama

A. Identitas Responden

1. Nama : Uzra Refita, S.Kom
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Umur : 39 Tahun
4. Jabatan : Penata Kependudukan dan Keluarga Berencana Ahli Muda
5. Pendidikan : Strata-1

B. Pertanyaan Penelitian:

1. Komunikasi
 - a. Sejauh mana komunikasi yang telah dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap penyampaian pentingnya akta kematian di Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Utara?

Jawab: Penyampaian informasi telah berhasil mencapai masyarakat melalui berbagai upaya, termasuk melalui kepala desa, sosialisasi dan koordinasi langsung dengan kepala desa di Labuhanbatu Selatan. Melalui koordinasi ini, kepala desa telah diberi instruksi untuk memastikan bahwa semua akta kematian dilaporkan secara tepat waktu ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Langkah-langkah ini bertujuan untuk memastikan bahwa proses administrasi terkait

kematian dilakukan dengan baik, sehingga data kependudukan tetap tercatat dengan akurat dan pemerintah dan masyarakat menjadi kunci dalam dalam menjaga kelancaran dan ketertiban administrasi kependudukan. (Wawancara pada pukul 15:17 Wib pada hari Rabu, 31 Januari 2024).

- b. Bagaimana kebijakan yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan pelayanan akta kematian di Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Utara?

Jawab: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan telah melaksanakan kebijakan pelayanan akta kematian sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Dalam prosesnya, pihak dinas telah memastikan bahwa setiap permohonan akta kematian diproses dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Mulai dari penerimaan permohonan hingga kepada penyerahan akta kematian kepada pemohon, setiap tahapan dilakukan dengan cermat dan transparan. Selain itu, pelayanan tersebut juga dilakukan dengan memperhatikan prinsip keadilan dan kesetaraan bagi setiap pemohon, tanpa memandang status sosial atau latar belakang lainnya. Dengan demikian, kebijakan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan dalam memberikan pelayanan akta kematian dapat dianggap telah sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. (Wawancara pada pukul 15:17 Wib pada hari Rabu, 31 Januari 2024).

2. Sumber Daya

- a. Bagaimana sumber daya pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Selatan dalam melakukan pelayanan akta kematian?

Jawab: Meskipun masih ada kekurangan dalam sumber daya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatayang memerlukan penambahan, kinerja pegawai sudah optimal dan menunjukkan kerjasama yang baik antara satu sama lain. Meskipun menghadapi keterbatasan, para pegawai tetap mampu menjalankan tugas mereka dengan efisien dan efektif, menunjukkan dedikasi dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam situasi ini, kolaborasi dan kerjasama antar pegawai menjadi kunci dalam mengatasi hambatan yang mungkin timbul akibat keterbatasan sumber daya. Hal ini menunjukkan komitmen mereka untuk tetap memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat meskipun dalam kondisi yang tidak selalu ideal. (Wawancara pada pukul 15:17 Wib pada hari Rabu, 31 Januari 2024).

- b. Apa yang menjadi penghambat Implementasi Kebijakan Pelayanan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara?

Jawab: Masih kurangnya sumber daya pegawai dalam pelayanan

administrasi sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Masih rendahnya pengetahuan masyarakat tentang pentingnya memiliki akta kematian. Kesadaran akan pentingnya akta kematian masih rendah di kalangan masyarakat, sehingga seringkali proses pengurusan akta kematian diabaikan dan dianggap tidak penting”. (Wawancara pada pukul 15:17 Wib pada hari Rabu, 31 Januari 2024).

3. Disposisi

- a. Bagaimana disposisi atau sikap maupun karakter pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan pelayanan akta kematian terhadap masyarakat di Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Utara?

Jawab: Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan telah menunjukkan sikap dan karakter yang cukup baik dalam menjalankan tugas mereka. Kami telah melakukan pelayanan yang cukup baik kepada masyarakat, terutama dalam bagian pelayanan akta kematian. Dengan adanya sikap ataupun karakter yang baik dari pegawai dapat menghasilkan pelayanan yang efektif dan efisien terhadap masyarakat dan kami telah di berikan arahan agar lebih berkomitmen lagi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. (Wawancara pada pukul 15:17 Wib pada hari Rabu, 31 Januari 2024).

- b. Apa yang menjadi penghambat Implementasi Kebijakan Pelayanan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara?

Jawab: Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan telah menunjukkan sikap dan karakter yang cukup baik dalam menjalankan tugas mereka. Kami telah melakukan pelayanan yang cukup baik kepada masyarakat, terutama dalam bagian pelayanan akta kematian. Dengan adanya sikap ataupun karakter yang baik dari pegawai dapat menghasilkan pelayanan yang efektif dan efisien terhadap masyarakat dan kami telah di berikan arahan agar lebih berkomitmen lagi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat”. (Wawancara pada pukul 15:17 Wib pada hari Rabu, 31 Januari 2024).

4. Struktur Birokrasi

- a. Bagaimana struktur birokrasi yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil di Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Selatan?

Jawab: Struktur birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah ada dan tersusun dengan baik sesuai dengan jabatan masing-masing pegawai. Sudah tersusun dari pimpinan tertinggi sampai dengan anggota, struktur birokrasinya disusun sesuai tugas, pokok dan fungsi masing-masing bidang. Meskipun demikian, masih ada beberapa posisi yang masih kosong atau belum terisi dikarenakan kekurangan sumber

daya manusia atau pegawai. (Wawancara pada pukul 15:17 Wib pada hari Rabu, 31 Januari 2024).

Informan Utama

A. Identitas Responden

- 1. Nama : Samsiah Hasibuan
- B. Jenis Kelamin : Perempuan
- C. Umur : 38 Tahun
- D. Jabatan : PJ Kepala Desa

B. Pertanyaan Penelitian:

- 1. Komunikasi
 - a. Sejauh mana komunikasi yang telah dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap penyampaian pentingnya akta kematian di Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Utara?
Jawab: Setiap tahun, kami rutin menyelenggarakan program sosialisasi di setiap desa untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai pentingnya pengurusan akta kematian. Selain itu, kami juga melakukan pelatihan secara berkala bagi petugas desa dan masyarakat umum tentang prosedur pengurusan akta kematian. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kepatuhan terhadap prosedur administrasi terkait kematian, dengan upaya ini kami berharap dapat menciptakan lingkungan yang lebih terorganisir dan mendukung bagi masyarakat dalam menghadapi situasi kehilangan dan berkabung. (Wawancara pada pukul 10.18 Wib pada hari Rabu, 24 Januari 2024).
 - b. Bagaimana kebijakan yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan pelayanan akta kematian di Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Utara?
Jawab: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan telah menetapkan prosedur yang memastikan efisiensi dalam administrasi kematian dengan memberikan buku pokok kematian di setiap desa, termasuk Desa Bukit Tujuh. Langkah ini bertujuan untuk memudahkan proses pencatatan dan dokumentasi kematian secara sistematis dan teratur. Dengan adanya buku pokok kematian ini, petugas administrasi dapat dengan cepat dan akurat mencatat setiap kejadian di desa tersebut, sehingga mempercepat proses pengurusan administrasi terkait dan meminimalisir kemungkinan kesalahan atau kekurangan data. Hal ini juga membantu masyarakat untuk lebih mudah mengakses informasi terkait kematian yang terjadi di lingkungan mereka. Sebagai hasilnya, inisiatif ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan transparansi dalam manajemen administrasi kematian di Kabupaten Labuhanbatu Selatan. (Wawancara pada pukul 07:41 Wib pada hari Minggu, 18 Februari 2024).

2. Sumber Daya

- a. Bagaimana sumber daya pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Selatan dalam melakukan pelayanan akta kematian?

Jawab: Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan telah menunjukkan kinerja yang sangat baik. Mereka berdedikasi dalam menjalankan tugas-tugas mereka dengan penuh tanggungjawab dan profesionalisme. Setiap anggota tim bekerja sesuai dengan perannya masing-masing, memastikan bahwa proses administrasi kependudukan berjalan lancar dan efisien. Selain itu, pelayanan kepada masyarakat juga dilakukan dengan baik, dengan memberikan informasi yang jelas, bantuan yang diperlukan, dan sikap ramah yang mengedepankan kepuasan dan kebutuhan masyarakat. Kinerja yang solid ini telah menciptakan lingkungan yang positif dan terpercaya bagi masyarakat Kabupaten Labuhanbatu Selatan. (Wawancara pada pukul 07:41 Wib pada hari Minggu, 18 Februari 2024).

3. Disposisi

- a. Bagaimana disposisi atau sikap maupun karakter pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan pelayanan akta kematian terhadap masyarakat di Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Utara?

Jawab: Sikap dan karakter pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan sudah cukup baik dan mereka juga menunjukkan kinerja yang baik sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan. Mereka melakukan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugasnya masing-masing dan mereka juga selalu antusias dalam memberikan informasi serta pelayanan kepada masyarakat yang mau mengurus dokumen penting. (Wawancara pada pukul 07:41 Wib pada hari Minggu, 18 Februari 2024).

- b. Apa yang menjadi penghambat Implementasi Kebijakan Pelayanan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara?

4. Struktur Birokrasi

- b. Bagaimana struktur birokrasi yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil di Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Selatan?

Jawab: Tentunya sudah ada struktur birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan dan tentunya juga penyusunan struktur birokrasi di sana sesuai dengan bagian-bagiannya dan sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan serta sesuai dengan tugas, pokok, dan fungsi masing-masing pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan. (Wawancara pada pukul 07:41 Wib pada hari Minggu, 18 Februari 2024).

Hasil Wawancara Kepada Masyarakat

A. Identifikasi responden

1. Nama : Sudina
2. Jenis kelamin : Perempuan
3. Umur : 29 Tahun
4. Pekerjaan : Bhl Murni

B. Pertanyaan penelitian

1. Bagaimana komunikasi yang dijalin pegawai kepada masyarakat pada saat pengurusan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Utara ?

Jawab: Penyampaian informasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan telah memenuhi harapan yang kita inginkan. Mereka memberikan informasi dengan jelas, akurat, dan tepat waktu sehingga memudahkan pemahaman dan pengambilan keputusan mengenai pentingnya akta kematian. Dengan cara yang sistematis dan profesional, mereka telah mengkomunikasikan berbagai hal terkait akta kematian, termasuk prosedur pendaftaran, pemutakhiran data dan layanan-layanan yang tersedia. Keandalan dan kualitas penyampaian informasi akta kematian ini membantu masyarakat Kabupaten Labuhanbatu Selatan untuk mengakses layanan kependudukan dengan lebih efektif dan efisien. (Wawancara pada pukul 07:41 Wib pada hari Minggu, 18 Februari 2024).

2. Menurut Bapak/Ibu apakah kebijakan yang telah dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan dalam melakukan pelayanan akta kematian sudah terlaksana dengan baik?

Jawab: Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan telah dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku. Petugas didalam dinas tersebut telah secara cermat menjalankan proses administrasi kependudukan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Mulai dari penerimaan dokumen, verifikasi data, hingga penerbitan dokumen resmi dilakukan dengan teliti dan cermat. Dengan demikian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan berhasil menjalankan tugasnya secara efisien dan efektif dalam mencatat dan mengurus kependudukan dengan baik. (Wawancara pada pukul 07:41 Wib pada hari Minggu, 18 Februari 2024).

3. Bagaimana sumber daya pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan dalam melayani masyarakat yang membuat akta kematian?

Jawab: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan telah menunjukkan standar yang luar biasa dalam pelayanan public. Sumber daya manusia di sana tidak hanya kompeten, tetapi juga memiliki dedikasi yang tinggi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Saya sangat dengan kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai dinas tersebut. Mereka bekerja dengan optimal dan saling berkolaborasi, menciptakan lingkungan yang ramah dan efisien

dalam mengurus proses administrasi seperti akta kematian. (Wawancara pada pukul 07:41 Wib pada hari Minggu, 18 Februari 2024).

4. Bagaimana disposisi atau sikap maupun karakter pegawai dalam melakukan pelayanan akta kematian kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara?

Jawab: Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan telah menunjukkan sikap yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mereka ramah dan membantu saat saya melakukan pengurusan akta kematian, sehingga prosesnya berjalan lancar. Harapannya seluruh pegawai semakin berkomitmen dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. (Wawancara pada pukul 07:41 Wib pada hari Minggu, 18 Februari 2024).

5. Bagaimana struktur birokrasi yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil di Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Selatan?

Jawab: Sudah ada susunan organisasi di kantor tersebut dan disusun sesuai jabatan-jabatan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan, mereka memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan susunan organisasi yang ada di Dinas tersebut. (Wawancara pada pukul 07:41 Wib pada hari Minggu, 18 Februari 2024).

6. Apa yang menjadi penghambat Implementasi Kebijakan Pelayanan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara?

Jawab: Hambatan dalam mengurus akta kematian ialah persyaratan yang kurang jelas dan proses yang terkadang memakan waktu. Seringkali, kurangnya pemahaman tentang persyaratan yang diperlukan dapat menyebabkan kebingungan dan kesalahan dalam pengumpulan berkas. Selain itu, proses administratif yang lambat dan birokrasi yang kompleks juga dapat menjadi hambatan yang signifikan. Kendala jaringan yang masih kurang kuat yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan menjadi hambatan yang signifikan dalam proses pengurusan berkas. Para pemohon harus bersabar menunggu hingga jaringan menjadi stabil sebelum mereka dapat melanjutkan proses pengurusan. Akibatnya, waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan prosedur administratif menjadi lebih lama dari yang seharusnya. Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan telah menunjukkan sikap yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mereka ramah dan membantu saat saya melakukan pengurusan akta kematian, sehingga prosesnya berjalan lancar. Harapannya seluruh pegawai semakin berkomitmen dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. (Wawancara pada pukul 07:41 Wib pada hari Minggu, 18 Februari 2024).

Hasil Wawancara Kepada Masyarakat

A. Identifikasi responden

1. Nama : Desember Harefa
2. Jenis kelamin : Pria
3. Umur : 37 Tahun
4. Pekerjaan : Karyawan Swasta

B. Pertanyaan penelitian

1. Bagaimana komunikasi yang dijalin pegawai kepada masyarakat pada saat pengurusan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Utara ?
Jawab: Penyampaian informasi tentang pentingnya akta kematian yang disampaikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan melalui Desa Bukit Tujuh kemungkinan sudah berjalan dengan baik dan optimal. Namun dikarenakan saya tidak begitu lama berdomisili di Desa Bukit Tujuh Kabupaten Labuhanbatu Selatan jadi saya tidak dapat menjelaskan secara rinci bagaimana informasi tersebut disampaikan. (Wawancara pada pukul 08:07 Wib pada hari Minggu, 18 Februari 2024).
2. Menurut Bapak/Ibu apakah kebijakan yang telah dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan dalam melakukan pelayanan akta kematian sudah terlaksana dengan baik?
Jawab: Kebijakan pelayanan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan telah terlaksana dengan baik. Langkah-langkah efisien telah diimplementasikan untuk memastikan bahwa layanan ini tersedia secara cepat dan efektif bagi masyarakat. Proses pengajuan akta kematian dilakukan dengan sistem yang terorganisir dengan baik, mulai dari pengumpulan dokumen hingga penerbitan akta. (Wawancara pada pukul 08:07 Wib pada hari Minggu, 18 Februari 2024).
3. Bagaimana sumber daya pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan dalam melayani masyarakat yang membuat akta kematian?
Jawab: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan telah menunjukkan kinerja yang baik dalam mengelola sumber daya pegawainya. Penerapan sistem kerja yang efisien dan terstruktur memungkinkan pegawai untuk mengatasi berbagai kebutuhan administratif dengan cepat dan tepat. (Wawancara pada pukul 08:07 Wib pada hari Minggu, 18 Februari 2024).
4. Bagaimana disposisi atau sikap maupun karakter pegawai dalam melakukan pelayanan akta kematian kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara?

Jawab: Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan menunjukkan sikap dan karakter yang cukup baik dalam melayani masyarakat. Mereka responsif dan ramah saat menghadapi kebutuhan administratif masyarakat. Setiap kali melakukan pengurusan dokumen, pasti dilayani dengan baik sesuai dengan aturan yang berlaku sehingga proses pengurusan dokumen lebih efektif. (Wawancara pada pukul 08:07 Wib pada hari Minggu, 18 Februari 2024).

5. Bagaimana struktur birokrasi yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil di Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Selatan?

Jawab: Struktur birokrasi ini seperti susunan organisasi dari yang tertinggi sampai yang terendahnya. Tentunya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan sudah ada susunan organisasi tersebut agar pegawai yang bekerja di dinas tersebut memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan bagian-bagiannya yang sudah ditetapkan pada susunan organisasi. (Wawancara pada pukul 08:07 Wib pada hari Minggu, 18 Februari 2024).

6. Apa yang menjadi penghambat Implementasi Kebijakan Pelayanan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara?

Jawab: Ketidaktahuan masyarakat tentang pentingnya akta kematian menciptakan kesenjangan dalam pemahaman akan manfaatnya. Tanpa sosialisasi yang memadai, banyak yang masih awam akan kegunaan akta kematian. Sehingga masyarakat masih banyak yang tidak melakukan pengurusan akta kematian dikarenakan sosialisasi belum dilakukan secara merata. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan telah menunjukkan kinerja yang baik dalam mengelola sumber daya pegawainya. Penerapan sistem kerja yang efisien dan terstruktur memungkinkan pegawai untuk mengatasi berbagai kebutuhan administratif dengan cepat dan tepat. Meskipun sikap pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan sudah cukup baik, masih terdapat kendala yang muncul dalam pengurusan administrasi kependudukan. Banyak pegawai cenderung lebih memprioritaskan hubungan kekerabatan dalam memberikan pelayanan yang menyebabkan masyarakat yang lebih dulu mengurus administrasi kependudukan menjadi terkendala. Meskipun sikap yang baik telah diperlihatkan, perlunya peningkatan kesadaran akan profesionalisme daalm memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu ditekankan untuk memastikan bahwa semua individu memiliki akses yang sama dan adil terhadap layanan administrasi kependudukan. (Wawancara pada pukul 08:50 Wib pada hari Minggu, 18 Februari 2024).

Hasil Wawancara Kepada Masyarakat

A. Identifikasi responden

1. Nama : Asania
2. Jenis kelamin : Perempuan
3. Umur : 42 tahun
4. Pekerjaan : Bhl Murni

A. Pertanyaan penelitian

1. Bagaimana komunikasi yang dijalin pegawai kepada masyarakat pada saat pengurusan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Utara ?

Jawab: Penyampaian informasi mengenai akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan memiliki kelebihan dan kekurangan. Beberapa informasi sesuai, seperti prosedur pengajuan dan persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan akta kematian. Namun, terdapat juga informasi yang tidak sesuai, seperti ketidakjelasan mengenai waktu pelayanan atau biaya yang mungkin diperlukan. Perbaikan dalam penyampaian informasi bisa meningkatkan efisiensi dan kejelasan proses pelayanan bagi masyarakat yang membutuhkan layanan tersebut. (Wawancara pada pukul 08:50 Wib pada hari Minggu, 18 Februari 2024).

2. Menurut Bapak/Ibu apakah kebijakan yang telah dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan dalam melakukan pelayanan akta kematian sudah terlaksana dengan baik?

Jawab: Pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan dalam pengurusan berkas akta kematian telah terbukti memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Proses pengurusan berkas akta kematian dilakukan secara efisien dan transparan dan pelayanan yang dilakukan sudah baik sehingga pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan dapat dijadikan sebagai contoh yang baik dalam menjalankan tugasnya serta memenuhi kebutuhan administratif masyarakat dengan baik. (Wawancara pada pukul 08:50 Wib pada hari Minggu, 18 Februari 2024).

3. Bagaimana sumber daya pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan dalam melayani masyarakat yang membuat akta kematian?

Jawab: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan telah memiliki sumber daya yang berkualitas dan responsif dalam melayani masyarakat. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan sudah bekerja dengan baik sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku dan juga sudah melayani masyarakat dengan baik. (Wawancara pada pukul 08:50 Wib pada hari Minggu, 18 Februari 2024).

4. Bagaimana disposisi atau sikap maupun karakter pegawai dalam melakukan pelayanan akta kematian kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara?

Jawab: Di Dinas Kependudukan dan Penacatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan, sikap dan karakter pegawai saat memberikan pelayanan khususnya terkait dengan akta kematian telah mencapai standar yang memuaskan secara umum. Sebagian besar pegawai di sana berusaha memberikan pelayanan dengan baik, ramah, dan informatif. Mereka berkomitmen untuk membantu dan menjelaskan proses kepada dengan jelas kepada masyarakat. Namun, tidak dapat diabaikan bahwa masih ada beberapa pegawai yang belum sepenuhnya memenuhi harapan dalam hal pelayanan. Beberapa diantaranya mungkin kurang proaktif dalam memberikan informasi yang diperlukan dan tidak memberikan penjelasan dengan cukup jelas kepada masyarakat. (Wawancara pada pukul 08:50 Wib pada hari Minggu, 18 Februari 2024).

5. Bagaimana struktur birokrasi yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil di Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Selatan?

Jawab: Tentunya struktur birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan sudah ada dan disusun sesuai bagian-bagiannya. Struktur birokrasi tersebut bertujuan agar kinerja pegawai dapat berjalan dengan lancar sesuai tugas, pokok dan fungsinya sesuai dengan yang ada di struktur birokrasi tersebut pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. (Wawancara pada pukul 08:50 Wib pada hari Minggu, 18 Februari 2024).

6. Apa yang menjadi penghambat Implementasi Kebijakan Pelayanan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara?

Jawab: Kesusahan dalam melakukan pengurusan akta kematian sering kali disebabkan oleh ketidaklengkapan berkas yang diurus, karena kurangnya pengetahuan tentang persyaratan yang diperlukan. Selain itu, proses pengurusan yang memakan waktu serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur dan dokumen yang diperlukan dalam pengurusan akta kematian. Ketika melakukan pengurusan akta kematian yang menjadi kendala ialah jaringan terganggu dan tidak stabil sehingga proses pengurusan akta kematian mengalami penundaan dan harus menunggu lama sampai jaringan kembali bagus dan stabil. Selain itu, biaya yang diminta oleh pihak terkait juga tidak jelas, menyebabkan ketidakpastian dalam proses pengurusan akta kematian yang kami ajukan. Masalah pungutan liar yang dilakukan oleh oknum tertentu dalam proses pengurusan administrasi kependudukan, khususnya akta kematian sehingga menciptakan ketidaknyamanan dan keengganan bagi masyarakat untuk mengurus dokumen tersebut. Selain itu, sikap cuek dan kurang responsif dari sebagian pegawai dalam mengurus berkas akta kematian semakin memperburuk situasi, membuat masyarakat merasa diabaikan dan

tidak dihargai sehingga dapat menghambat akses masyarakat terhadap layanan administratif. (Wawancara pada pukul 08:50 Wib pada hari Minggu, 18 Februari 2024).

Hasil Wawancara Kepada Masyarakat

A. Identifikasi responden

1. Nama : Arofati Lase
2. Jenis kelamin : Pria
3. Umur : 43 Tahun
4. Pekerjaan : Karyawan Swasta

B. Pertanyaan penelitian

1. Bagaimana komunikasi yang dijalin pengawai kepada masyarakat pada saat pengurusan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Utara ?

Jawab: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan telah berhasil melaksanakan kebijakan pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kepada masyarakat yang ingin mengurus akta kematian. Melalui langkah-langkah yang sistematis dan efektif, petugas pelayanan telah mampu memberikan bantuan kepada masyarakat dengan cepat dan tepat. Mulai dari proses pengajuan hingga penerbitan akta kematian, pelayanan yang diselenggarakan telah berjalan dengan lancar dan efisien. Keterbukaan komunikasi antara petugas dengan masyarakat juga menjadi salah satu kunci keberhasilan implementasi kebijakan ini. Dengan demikian, kebutuhan masyarakat akan dokumen penting ini dapat terpenuhi dengan baik, meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mereka terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan. (Wawancara pada pukul 08:34 Wib pada hari Minggu, 18 Februari 2024).

2. Menurut Bapak/Ibu apakah kebijakan yang telah dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan dalam melakukan pelayanan akta kematian sudah terlaksana dengan baik?

Jawab: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan telah berhasil melaksanakan kebijakan pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kepada masyarakat yang ingin mengurus akta kematian. Melalui langkah-langkah yang sistematis dan efektif, petugas pelayanan telah mampu memberikan bantuan kepada masyarakat dengan cepat dan tepat. Mulai dari proses pengajuan hingga penerbitan akta kematian, pelayanan yang diselenggarakan telah berjalan dengan lancar dan efisien. Keterbukaan komunikasi antara petugas dengan masyarakat juga menjadi salah satu kunci keberhasilan implementasi kebijakan ini. Dengan demikian, kebutuhan masyarakat akan dokumen penting ini dapat terpenuhi dengan baik, meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mereka terhadap pelayanan public yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan. (Wawancara pada

pukul 08:34 Wib pada hari Minggu, 18 Februari 2024).

3. Bagaimana sumber daya pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan dalam melayani masyarakat yang membuat akta kematian?

Jawab: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan sudah optimal dalam sumber daya pegawai, memberikan responsivitas yang luar biasa terhadap kebutuhan masyarakat. Pegawai di sana tidak hanya memiliki keterampilan yang baik dalam melakukan tugas mereka, tetapi juga menunjukkan sikap kerja sama yang tinggi. Mereka secara aktif membantu satu sama lain dalam memberikan pelayanan yang efisien kepada masyarakat. (Wawancara pada pukul 08:34 Wib pada hari Minggu, 18 Februari 2024).

4. Bagaimana disposisi atau sikap maupun karakter pegawai dalam melakukan pelayanan akta kematian kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara?

Jawab: Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan, sikap dan karakter pegawai saat memberikan pelayanan khususnya terkait dengan akta kematian telah mencapai standar yang memuaskan secara umum. Sebagian besar pegawai di sana berusaha memberikan pelayanan dengan baik, ramah, dan informatif. Mereka berkomitmen untuk membantu dan menjelaskan proses kepada dengan jelas kepada masyarakat. Namun, tidak dapat diabaikan bahwa masih ada beberapa pegawai yang belum sepenuhnya memenuhi harapan dalam hal pelayanan. Beberapa diantaranya mungkin kurang proaktif dalam memberikan informasi yang diperlukan dan tidak memberikan penjelasan dengan cukup jelas kepada masyarakat. (Wawancara pada pukul 08:50 Wib pada hari Minggu, 18 Februari 2024).

5. Bagaimana struktur birokrasi yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil di Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Selatan?

Jawab: Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan sudah memiliki struktur birokrasi dari pimpinan tertinggi yaitu kepala dinas sampai dengan anggotanya. Struktur birokrasi tersebut disusun sesuai dengan posisi yang sudah ditentukan kepada setiap pegawai, dan sesuai dengan tugasnya masing-masing dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. (Wawancara pada pukul 18:43 Wib pada hari Senin, 19 Februari 2024).

6. Apa yang menjadi penghambat Implementasi Kebijakan Pelayanan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara?

Jawab: Ketika mengurus berkas akta kematian, sering kali terjadi kekurangan informasi yang tidak disampaikan dengan jelas oleh pegawai yang bertugas. Hal ini menyebabkan beberapa berkas menjadi tidak

lengkap tanpa sepengetahuan pengurus. Tanpa pemebritahuan yang jelas, pengurus tidak dapat memperbaiki berkas yang kurang sehingga proses pengurusan terhambat. Kurangnya peninjauan dalam kegiatan sosialisasi secara langsung oleh pemerintah sehingga sosialisasi yang diharapkan belum tercapai. Kondisi jaringan yang kurang stabil membuat pengurusan berkas akta kematian dan administrasi kependudukan lainnya terganggu, dikarenakan membutuhkan waktu yang lama untuk menunggu jaringan kembali bagus dan stabil. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan sudah melakukan pelayanan keliling menggunakan bus/unit mobil keliling, harapannya bus/unit mobil keliling ditambah lagi agar pelayanan keliling kepada masyarakat lebih merata dan mudah untuk dijangkau. Masih terdapat kendala yang muncul dalam pengurusan administrasi kependudukan. Banyak pegawai cenderung lebih memprioritaskan hubungan kekerabatan dalam memberikan pelayanan yang menyebabkan masyarakat yang lebih dulu mengurus administrasi kependudukan menjadi terkendala. Dan juga ada beberapa pegawai yang lambat dalam memberikan informasi kepada masyarakat yang berkasnya kurang pada saat pengajuan berkas akta kematian sehingga pelayanan menjadi terhambat dan tidak efektif. (Wawancara pada pukul 08:34 Wib pada hari Minggu, 18 Februari 2024).

Pedoman Wawancara Kepada Masyarakat

A. Identifikasi responden

1. Nama : Fiktor Gulo
2. Jenis kelamin : Pria
3. Umur : 53 Tahun
4. Pekerjaan : Karyawan Swasta

B. Pertanyaan penelitian

1. Bagaimana komunikasi yang dijalin pegawai kepada masyarakat pada saat pengurusan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Utara ?

Jawab: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan telah berhasil melaksanakan kebijakan pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kepada masyarakat yang ingin mengurus akta kematian. Melalui langkah-langkah yang sistematis dan efektif, petugas pelayanan telah mampu memberikan bantuan kepada masyarakat dengan cepat dan tepat. Mulai dari proses pengajuan hingga penerbitan akta kematian, pelayanan yang diselenggarakan telah berjalan dengan lancar dan efisien. Keterbukaan komunikasi antara petugas dengan masyarakat juga menjadi salah satu kunci keberhasilan implementasi kebijakan ini. Dengan demikian, kebutuhan masyarakat akan dokumen penting ini dapat terpenuhi dengan baik, meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mereka terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan. (Wawancara pada pukul 08:34 Wib pada hari Minggu, 18 Februari 2024).

2. Menurut Bapak/Ibu apakah kebijakan yang telah dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan dalam melakukan pelayanan akta kematian sudah terlaksana dengan baik?
Jawab: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan memiliki sumber daya pegawai yang cukup baik dalam melayani masyarakat. Mereka telah menunjukkan dedikasi yang tinggi dalam menjalankan tugas-tugas mereka sesuai dengan yang telah ditetapkan. Selain itu, semangat kerjasama di antara pegawai di dalam dinas tersebut sangat kuat, dengan saling membantu dan mendukung satu sama lain dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka. (Wawancara pada pukul 18:43 Wib pada hari Senin, 19 Februari 2024).

3. Bagaimana sumber daya pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan dalam melayani masyarakat yang membuat akta kematian?
Jawab: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan memiliki sumber daya pegawai yang cukup baik dalam melayani masyarakat. Mereka telah menunjukkan dedikasi yang tinggi dalam menjalankan tugas-tugas mereka sesuai dengan yang telah ditetapkan. Selain itu, semangat kerjasama di antara pegawai di dalam dinas tersebut sangat kuat, dengan saling membantu dan mendukung satu sama lain dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka. (Wawancara pada pukul 18:43 Wib pada hari Senin, 19 Februari 2024).

4. Bagaimana disposisi atau sikap maupun karakter pegawai dalam melakukan pelayanan akta kematian kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara?
Jawab: Pegawai di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan menunjukkan sikap dan karakter yang cukup baik dan responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan, terutama terkait dalam akta kematian. Pegawai disana juga saling bekerja sama dan memberikan pelayanan sesuai tugasnya masing-masing. (Wawancara pada pukul 18:43 Wib pada hari Senin, 19 Februari 2024).

5. Bagaimana struktur birokrasi yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil di Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Selatan?
Jawab: Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan sudah memiliki struktur birokrasi dari pimpinan tertinggi yaitu kepala dinas sampai dengan anggotanya. Struktur birokrasi tersebut disusun sesuai dengan posisi yang sudah ditentukan kepada setiap pegawai, dan sesuai dengan tugasnya masing-masing dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. (Wawancara pada pukul 18:43 Wib pada hari Senin, 19 Februari 2024).

6. Apa yang menjadi penghambat Implementasi Kebijakan Pelayanan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara?

Jawab: Sosialisasi mengenai persyaratan pembuatan akta kematian dan fungsi akta tersebut telah dilakukan, namun terdapat ketidakmerataan dalam penyebarannya sehingga menyebabkan sebagian masyarakat tidak memiliki pemahaman menyeluruh tentang hal tersebut. Akibatnya, banyak yang tidak mengetahui persyaratan yang diperlukan untuk pembuatan akta kematian dan manfaat akta kematian tersebut. Selain itu, kurangnya peninjauan langsung dari pemerintah saat melakukan sosialisasi juga dapat menyebabkan sosialisasi yang diharapkan tidak tercapai dan dapat menghambat masyarakat untuk mengetahui kegunaan penting akta kematian tersebut. Jaringan yang sering kali tidak stabil membuat para masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan, terutama akta kematian tidak nyaman. Masyarakat harus menunggu lama agar jaringan kembali stabil dan juga dalam proses pembuatannya membutuhkan waktu yang lebih lama juga. Adapun pelayanan keliling yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan tidak merata dikarenakan kurangnya sarana bus/unit mobil yang disediakan sehingga masih perlu adanya penambahan bus/unit mobil agar pelayanan administrasi kependudukan secara keliling merata dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Pegawai yang suka mengulur-ulur waktu dalam melakukan pengurusan akta kematian menunjukkan kurangnya tanggung jawab dan kesadaran terhadap pentingnya proses tersebut bagi masyarakat yang berduka. Selain itu, kecenderungan beberapa pegawai untuk lebih mengutamakan hubungan kekerabatan daripada memprioritaskan pelayanan kepada masyarakat menjadi penghambat dalam proses administratif. (Wawancara pada pukul 18:43 Wib pada hari Senin, 19 Februari 2024).

Foto Wawancara bersama Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan dengan Bapak Lahamid Nasution, SE Pada hari Rabu, 7 Februari 2024, pada pukul 14.46 Wib



Foto Wawancara bersama Arsiparis Ahli Muda Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan dengan Ibu Siti Kholijah Sitompul, S. Si Pada hari Rabu, 31 Januari 2024, pada pukul 14:19 Wib,



Foto Wawancara bersama Penata Kependudukan dan Keluarga Berencana Ahli Muda dengan Ibu Uzra Refita, S. Kom Pada hari Rabu, 31 Januari 2024, Pada pukul 15:17 Wib



Foto Wawancara bersama PJ Kepala Desa Kabupaten Labuhanbatu Selatan dengan Ibu Samsiah Hasibuan Wawancara pada pukul 10.18 Wib pada hari Rabu, 24 Januari 2024.

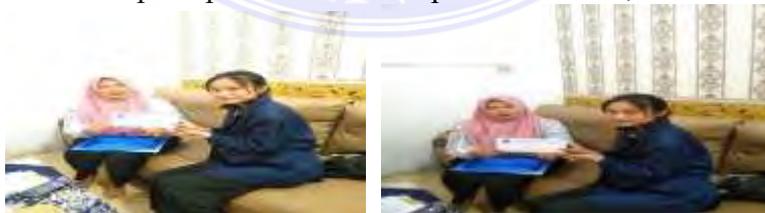


Foto Wawancara bersama Masyarakat Kabupaten Labuhanbatu Selatan dengan Ibu Sudina. Pada hari Minggu, 18 Februari 2024, pada pukul 07:41 Wib



Foto Wawancara bersama Masyarakat Kabupaten Labuhanbatu Selatan dengan Bapak Desember Harefa. Pada hari Minggu, 18 Februari 2024, pada pukul 08:07 Wib



Foto Wawancara bersama Masyarakat Kabupaten Labuhanbatu Selatan dengan Ibu Asania. Pada hari Minggu, 18 Februari 2024, pada pukul 08:50 Wib.



Foto Wawancara bersama Masyarakat Kabupaten Labuhanbatu Selatan dengan Bapak Arofati Lase. Pada hari Senin, 19 Februari 2024, pada pukul 18:43 Wib



Foto Wawancara bersama Masyarakat Kabupaten Labuhanbatu Selatan dengan Bapak Fiktor Gulo. Pada hari Senin, 19 Februari 2024, pada pukul 18:43 Wib



Lampiran 6 Jumlah Akta Kematian yang Diterbitkan

PEMERINTAH KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Kantor Pelaksana Pemerintahan Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Selatan - Sibolga - Kecamatan 21484
TELP. 0624-495987 FAX. 0624-495987

JUMLAH AKTE KEMATIAN YANG DITERBITKAN

NO	KABUPATEN/KOTA	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
1	KAB. LABUHANBATU SELATAN	3.992	2.057	6.049
	TOTAL	3992	2057	6049

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN

LAGIMIO NASUTION, SE
PENBINA UTAMA MUDA (IV/c)
NIP. 196509111986021002



Lampiran 7 Surat Permohonan Riset/Penelitian

	UNIVERSITAS MEDAN AREA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK Kampus I : Jalan Koliem Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223 Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122 Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id
Nomor : 142/FIS.1/01.10/I/2024	18 Januari 2024
Lamp : -	
Hal : Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset	

Kepada Yth.
Kepala Desa Bukit Tujuh Kec. Torgamba Kab. Labuhan Batu Selatan
Dusun Gunung Bangau Desa Bukit Tujuh Kec. Torgamba Kab. Labuhan Batu Selatan Provinsi
Sumata Utara

Dengan hormat,

Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya menerima mahasiswa kami berikut ini :

Nama : Helena Kurnia Wati Lase
N P M : 208510003
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Kantor Kepala Desa Bukit Tujuh Kecamatan Torgamba Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Utara untuk menyelesaikan penelitian/riset yang berjudul :

Implementasi Kebijakan Pelayanan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Utara

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dan pengambilan data yang diperlukan hanya untuk kepentingan penelitian dalam penyusunan skripsi. Sehubungan dengan ini, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data yang diminta pada bidang yang bersangkutan.

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Dekan,

Dr. Walid Musthafa S., S.Sos, M.I.P

CC : File,-





UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate (061) 7360168, 7368878, 7364348 (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Seliabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A (061) 8225602 (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 228/FIS.1/01.10/I/2024 Medan, 26 Januari 2024
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset

Kepada Yth.
Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Labuhan Batu Selatan
Lantai II Gedung Kantor Bupati Kabupaten Labuhanbatu Selatan
Sosopan-Kotapinang, Sumatera Utara

Dengan hormat,
Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya menerima mahasiswa kami berikut ini :

Nama : Helena Kurnia Wati Lase
NIM : 208510003
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Saat ini sedang membutuhkan beberapa data pada Kantor Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Labuhan Batu Selatan untuk menyelesaikan penelitian/riset yang berjudul :

Implementasi Kebijakan Pelayanan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Utara

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dan pengambilan data akan dilaksanakan dimulai pada tanggal **28 Januari 2024 - 28 Februari 2024**, pengambilan data yang diperlukan ini semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dalam penyusunan skripsi. Sehubungan dengan ini, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data yang diminta pada bidang yang bersangkutan.

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

An Dekan
Wakil Bidang Penjaminan Mutu Akademik

Dr. Selamat Riadi, SE, M.I Kom

Tembusan:
1. Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan
2. Mahasiswa ybs
3. Arsip

Lampiran 8 Surat Rekomendasi Riset/Penelitian

 **PEMERINTAH KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN**
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Kompleks Perkantoran Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Selatan
SOSOPAN-KOTAPINANG

Kode Pro. 011464

REKOMENDASI IZIN PENELITIAN
Nomor: 503/56/BKBP/2024

Merupakan Surat dari Dekan Universitas Medan Area Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor 228/FIS.I/01/101/2024 Tanggal 26 Januari 2024, perihal Perizinan Rekomendasi Izin Penelitian yang akan dilakukan oleh:

Nama	Helena Kurnia Wati Lase
Alamat	Dusun Gunung Bangau Kec.Torgamba
No.NIM	208510003
Judul Penelitian	Implementasi Kebijakan Pelayanan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan
Tujuan Penelitian	Untuk mendapatkan data-data dalam rangka menyelesaikan tugas akhir perkuliahan
Lokasi Penelitian	Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan
Lama Penelitian	28 Januari 2024 – 28 Februari 2024
Bidang/Program	Pelayanan Publik
Status Penelitian	Baru

MEMBERITAHUKAN BAHWA
Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Labuhanbatu Selatan memberi rekomendasi atas pelaksanaan kegiatan dimaksud dengan ketentuan:

1. Mematuhi Undang-undang dan Norma-norma yang berlaku dimasyarakat.
2. Menjaga keamanan, ketentraman dan ketertiban umum pada saat kegiatan dilaksanakan.
3. Tidak dibenarkan melakukan kegiatan diluar rekomendasi yang diberikan.
4. Apabila masa berlaku rekomendasi sudah berakhir sedangkan pelaksanaan kegiatan belum selesai, dapat diperpanjang kembali ke Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dapat dipergunakan sepenuhnya, apabila terdapat kekeliruan akan ditinjau sebagaimana mestinya.

Kotapinang, 30 Januari 2024

PH. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN


HAPSAH HARAHAP, SKM
PENATA KELOLA (III/A)
NIP. 19750907 201001 2 016

Tembusan:
1. Yth. Bpk. Bupati Labuhanbatu Selatan (sebagai laporan)
2. Pentioggal

Lampiran 9 Surat Balasan Riset/Penelitian

 **PEMERINTAH KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN**
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Kompleks Perkantoran Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Selatan
Desa Sosopan Kecamatan Kotapinang
Telp/Fax : (0621) 495987
Kode Pos 21464

Kotapinang, | Februari 2024

Nomor : 470 / 316 /DKPS/2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth :
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Universitas Medan Area
di - Tempat

Sehubungan surat PIt. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Labuhanbatu Selatan Nomor 503/86/BKBP/2024 tanggal 30 Januari 2024 perihal Rekomendasi Izin Penelitian, maka dengan ini disampaikan bahwa kami menyetujui perihal tersebut di atas untuk melakukan Penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan dengan mematuhi peraturan yang berlaku di kantor kami.

Demikian disampaikan agar dapat dilaksanakan dan dipergunakan sebagaimana mestinya.


**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN**

LAHAMID NASUTION, SE
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19650911 198602 1 002

Lampiran 10 Surat Selesai Riset/Penelitian

 **PEMERINTAH KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN**
KECAMATAN TORGAMBA
DESA BUKIT TUJUH
Alamat : Emplacement PT, Tasil Raja AEP Kode Pos 21572

No. : 474/65 / B. BT/2024 Kepada Yth,
Lampiran : 1 (Satu) Lembar **UNIVERSITAS MEDAN AREA**
Hal : Pengambilan Data/Riset Di
Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat saudara bapak/ibu pada tanggal 18 Januari perihal Pengambilan Data/Riset dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Helena Kurnia Wati Lase
N.P.M : 208510003
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Selanjutnya kami jelaskan bahwa mahasiswa tersebut telah melakukan wawancara dan telah melakukan pengambilan Data /Riset dengan judul skripsi " Implementasi Kebijakan Pelayanan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara" Dengan nilai yang **SANGAT MEMUASKAN**.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terimakasih.

Bukit Tujuh, 12 Februari 2024
PJ.KEPALA DESA BUKIT TUJUH

SAMBIAH HASIBUAN
NIP.19850310 201001 2 006

 **PEMERINTAH KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN**
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Kompleks Perkantoran Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Selatan
Desa Sosopan Kecamatan Kotapinang
Telp/Fax : (0621) 495987
Kode Pos 21464

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
Nomor : 470/42/DKPS/2024

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah :

Nama : LAHAMID NASUTION, SE
NIP : 19650911 198602 1 002
Jabatan : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Alamat : Kompleks Perkantoran Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Selatan
Desa Sosopan Kecamatan Kotapinang.

Menerangkan bahwa:

Nama : HELENA KURNIA WATI LASE
ASAL PERGURUAN TINGGI : UNIVERSITAS MEDAN AREA
NIM : 208510003
PROGRAM STUDI : ILMU PEMERINTAHAN

Adalah benar telah melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan untuk memperoleh data guna penyusunan Tugas Akhir Perkuliahan dengan judul "*Implementasi Kebijakan Pelayanan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan*".

Demikian Surat Keterangan ini kami perbuat untuk dapat digunakan sebagaimana semestinya.

Ditetapkan di Kotapinang
Pada tanggal 26 Februari 2024

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN**


LAHAMID NASUTION, SE
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19650911 198602 1 002