

IMPLEMENTASI PELAYANAN AKTA KEMATIAN DI KABUPATEN SUBANG

Tepi Peirisal

Dosen Tetap Program Pascasarjana Universitas Subang

teypei@gmail.com

ASBTRAK

Penelitian ini didasarkan pada masyarakat yang masih menggunakan surat keterangan kematian dari desa. Padahal pihak pemerintah mengeluarkan surat edaran dalam rangka meningkatkan akurasi pelayanan akta kematian bagi masyarakat. Namun hal ini belum dapat dipahami oleh semua pihak terutama masyarakat, sehingga pencatatan kependudukan masih belum mendapatkan hal yang pasti tentang jumlah kependudukan.

Edward melihat implementasi kebijakan sebagai suatu proses yang dinamis, dimana terdapat banyak faktor yang saling berinteraksi dan mempengaruhi implementasi kebijakan. Faktor-faktor tersebut perlu ditampilkan guna mengetahui bagaimana pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap implementasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan yaitu faktor (1) Komunikasi, (2) sumber daya, (3) disposisi dan (4) struktur birokrasi. (Edward dalam Agustino 2012:149). Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif, dimana penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau penelitian yang dilakukan terhadap variable mandiri atau tunggal, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variable lain.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses sosialisasi dalam pelaksanaan Surat Edaran Bupati Subang belum berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari masih banyak masyarakat yang menggunakan kartu kematian yang berasal dari desa masing-masing. Dari kualitas sumber daya manusia dapat memenuhi standar pelayanan. Namun dari segi jumlah, masih belum seimbang dengan jumlah pelayanan yang berikan kepada masyarakat. Sementara dari sarana penunjang, pihak pemerintah berupaya menyediakan ruangan yang sesuai untuk mendukung proses pelayanan. Sikap dari pihak pemerintah tetap mengupayakan dan menghimbau kepada masyarakat Kabupaten Subang untuk dapat menggunakan kartu kematian yang berasal dari Dinas Pemerintah Subang. Kurangnya peninjauan dalam kegiatan sosialisasi secara langsung oleh pemerintah sehingga sosialisasi yang diharapkan belum tercapai.

Kata kunci: implementasi kebijakan, pelayanan akta kematian

ABSTRACT

This research is based on people who still use a death certificate from the village. Whereas the government issued a circular in order to improve the accuracy of death certificate services for the community. However, this cannot be understood by all parties, especially the community, so that population registration still does not get certain things about population numbers. Edward sees policy implementation as a dynamic process, where there are many factors that interact and influence policy implementation. These factors need to be displayed in order to find out how the influence of these factors on implementation. The factors that influence the success or failure of policy implementation are (1) communication, (2) resources, (3) disposition and (4) bureaucratic structure. (Edward in Agustino 2012:149). In this study, the author uses a qualitative approach, where the research conducted is descriptive, namely to find out or describe the reality of the events being studied or research conducted on

independent or single variables, namely without making comparisons or connecting with other variables.

The results showed that the socialization process in the implementation of the Subang Regent's Circular has not gone well. This can be seen from the number of people who still use death cards from their respective villages. From the quality of human resources can meet service standards. However, in terms of quantity, it is still not balanced with the number of services provided to the community. Meanwhile, in terms of supporting facilities, the government seeks to provide an appropriate room to support the service process. The attitude of the government continues to strive and appeal to the people of Subang Regency to be able to use a death card that comes from the Subang Government Service. Lack of review in socialization activities directly by the government so that the expected socialization has not been achieved.

Keywords: policy implementation, death certificate service

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan Publik bahwa penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana dilingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2017, menjelaskan mengenai pelaksanaan, penerapan, penginterpretasian, realisasi dari suatu kebijakan publik agar memperoleh hasilnya dapat dijadikan bahan penilaian dan acuan dalam evaluasi pelaksanaan kebijakan seluruhnya.

Merujuk Pasal 58 Undang-Undang Administrasi Kependudukan (Adminduk) dijelaskan bahwa data kependudukan bisa dipakai sebagai perencanaan pembangunan, alokasi dana umum, demokrasi hingga pencegahan kriminal. Pada hakekatnya bahwa upaya Tertib Dokumen Kependudukan atau Tertib Administrasi Kependudukan tidak sekedar pengawasan terhadap pengadaan blangko-blanko yang dipersyaratkan dalam penerbitan dokumen, namun hendaknya harus tersistem, konkrit dan pragmatis yang artinya mudah dipahami oleh penduduk dan diyakini bermakna secara hukum berfungsi melindungi, mengakui/mengesahkan status kependudukan atau peristiwa vital (*vital*

event) yang dialami penduduk, sehingga dibutuhkan oleh penduduk karena dapat memudahkan atau melancarkan urusannya dalam kehidupan sehari-hari. Dengan kata lain dokumen kependudukan memiliki benefit atau keuntungan bagi si pemegang dokumen atau penduduk.

Dewasa ini, kajian mengenai administrasi kependudukan sedang menjadi isu hangat di berbagai daerah di Indonesia, terlebih di kota-kota besar yang hingga kini masih ditemukan beberapa kasus mengenai administrasi kependudukan. 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. Walaupun Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah masing-masing sudah melakukan berbagai macam upaya pencegahan dan perbaikan dalam sistem kepengurusan dokumen kependudukan, tetapi masih minim ditemukan adanya peningkatan dari upaya perbaikan tersebut.

Pencatatan peristiwa kematian sangatlah penting bagi keluarga yang ditinggalkan dan juga bagi Negara. Kebutuhan Pemerintah akan data penduduk yang akurat sebagai dasar bagi Pemerintah untuk menetapkan suatu kebijakan seperti

dalam menentukan Daftar Pemilih Tetap, maka dari itu diperlukan adanya data penduduk yang akurat sesuai dengan fakta yang ada di lapangan. Akta kematian juga sangatlah penting dalam kaitannya dengan administrasi serta legalitas yang nantinya akan menjadi bukti dan dokumen penting yang memiliki kekuatan hukum yang sah.

Pemerintah kabupaten Subang telah berusaha mensosialisasikan serta memotivasi masyarakat agar tertib administrasi kependudukan terutama dalam pembuatan akta kematian dengan telah melakukan sosialisasi secara berkala dan berkelanjutan. Namun Pemerintah terkendala dengan kurangnya kesadaran masyarakat. Masyarakat sebagai objek pelayanan Pemerintah harus mampu memahami makna dari pentingnya sebuah akta kependudukan terutama akta kematian. Dan dalam hal ini masyarakat juga harus memberikan dukungan kepada pemerintah agar terciptanya tertib administrasi dan data kependudukan yang akurat agar dapat memberikan dampak yang lebih baik kedepannya untuk Pemerintah sebagai subjek pelayanan masyarakat maupun masyarakat itu sendiri sebagai objek pelayanan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang adalah salah satu perangkat pemerintah yang bertanggungjawab dan berwenang melaksanakan pelayanan Administrasi Dokumen Kependudukan bagi warga Kabupaten Subang atau warga yang berdomisili di Kabupaten Subang.

Dalam Peraturan Bupati Subang No.60 Tahun 2018 tentang Tugas Pokok, Fungsi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Kependudukan Dan Pencatatan Sipil menyebutkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang dalam melakukan kegiatan pencatatan dan penerbitan Dokumen Kependudukan di bantu oleh 6 (enam) wilayah kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD).

Selain undang-undang pemerintah juga mengeluarkan surat edaran Menteri

Nomor 472.12/2701/DUKCAPIL tahun 2016 tentang Peningkatan Pencatatan Peristiwa Kematian. Disana di sebutkan bahwa Sejalan dengan Stelsel Aktif, memerintahkan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil aktif melakukan jemput bola untuk mencatatkan kematian berdasarkan pelaporan yang disampaikan oleh keluarga atau yang mewakili (Rukun Tetangga atau Rukun Warga).

Target pencatatan akta kematian masih belum tercapai dikarenakan dari pihak masyarakatnya sendiri hingga saat ini masih memiliki pola pikir bahwa jika seseorang sudah meninggal maka urusannya sudah selesai jadi tidak perlu melaporkan dan mengurus tentang kematian dan juga masih rendahnya tingkat kesadaran mereka akan seberapa pentingnya kepengurusan akta kematian tersebut.

Untuk dapat melihat lebih jelas berkaitan dengan data kematian sebagai berikut

Table 1. Laporan Hasil Pencatatan Akta Kematian

No	Tahun	Laporan Kematian	Pencatatan Akta Kematian
1	2018	11.332	4.067
2	2019	13.643	3.545
3	2020	25.299	5.949

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut “Bagaimana Implementasi Pelayanan Akta Kematian di Kabupaten Subang?”

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Konsepsi Implementasi

Menurut Mulyadi (2015:12), implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah

keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya juga merupakan upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah program dilaksanakan. (Bastaman, 2020; Hirawan, 2019; Hirawan et al., 2018; Peirisal, 2015)

Menurut Oktasari (2015:1340), Implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *to implement* yang berarti mengimplementasikan. Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Sesuatu tersebut dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat itu dapat berupa undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan peradilan dan kebijakan yang dibuat oleh lembaga-lembaga pemerintah dalam kehidupan kenegaraan.

Meter dan Horn (Ratri, 2014:4), menyatakan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-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.

2.2 Faktor Implementasi kebijakan Publik

Edward melihat implementasi kebijakan sebagai suatu proses yang dinamis, dimana terdapat banyak faktor yang saling berinteraksi dan mempengaruhi implementasi kebijakan. Faktor-faktor

tersebut perlu ditampilkan guna mengetahui bagaimana pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap implementasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan yaitu faktor (1) Komunikasi, (2) sumber daya, (3) disposisi dan (4) struktur birokrasi. (Edward dalam Agustino 2012:149).

Variabel atau Faktor pertama adalah Komunikasi. Menurutnya lebih lanjut, sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang akan mereka kerjakan. Pengetahuan atas apa yang akan mereka kerjakan dapat berjalan bila komunikasi berjalan dengan baik, sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan implementasi harus diransmisikan (atau dikomunikasikan) kepada bagian personalia yang tepat. Komunikasi (atau pentransmisian informasi) diperlukan agar para pembuat keputusan dan para implementor akan semakin konsisten dalam melaksanakan setiap kebijakan yang ditetapkan didalam masyarakat.

Terdapat tiga Indikator yang dapat dipakai (atau digunakan) dalam mengukur keberhasilan variabel komunikasi tersebut yaitu :

- a. Transmisi, Penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Seringkali yang terjadi dalam penyaluran komunikasi adalah adanya salah pengertian (miskomunikasi), hal tersebut disebabkan karena komunikasi telah melalui beberapa tingkatan birokrasi, sehingga apa yang diharapkan terdistorsi ditengah jalan.
- b. Kejelasan, komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan haruslah jelas dan tidak membingungkan (tidak ambigu/mendua).
- c. Konsistensi, perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi haruslah konsisten dan jelas. Karena

jika perintah yang diberikan sering berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana dilapangan.

Variabel atau faktor kedua adalah Sumber daya. Edward III dalam Agustino (2012:151) Mengemukakan indikator sumber daya terdiri dari beberapa elemen, yaitu:

- a. Staf, sumber daya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf. Kegagalan sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh karena staf yang tidak mencukupi, memadai ataupun tidak kompeten dibidangnya. Penambahan jumlah staf dan implementor saja tidak mencukupi tetapi diperlukan pulak kecukupan staf dengan keahlian dan kemampuan yang diperlukan dalam mengimplementasikan kebijakan atau melaksanakan tugas yang diinginkan oleh kebijakan itu sendiri
- b. Informasi, dalam implementasi kebijakan, informasi mempunyai dua bentuk, yaitu pertama informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan. Dan kedua mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan.
- c. Wewenang, bersifat formal agar perintah dapat dilaksanakan. Kewenangan merupakan legitimasi atau otoritas bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang ditetapkan secara politik.
- d. Fasilitas, fasilitas fisik juga merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin memiliki staf yang mencukupi dan memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya. Tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil.

Variabel ketiga faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan implementasi kebijakan publik (Edward III dalam Agustino (2012:152) adalah Disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan adalah faktor penting ketiga dalam pendekatan suatu kebijakan publik.

Hal-hal penting yang perlu dicermati pada variabel/faktor disposisi, menurut Edward III adalah :

- a. Pengangkatan birokrat, disposisi atau sikap para pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan bila personil ada yang tidak melaksanakan kebijakan-kebijakan yang diinginkan oleh pejabat tinggi.
- b. Insentif, Edward menyatakan bahwa salah satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah kecenderungan para pelaksana dengan memanipulasi insentif. Oleh karena itu, pada umumnya orang bertindak menurut kepentingan mereka sendiri, maka memanipulasikan insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan.

Variabel keempat yang mempengaruhi tingkat keberhasilan implementasi kebijakan publik adalah struktur birokrasi. Walaupun sumber-sumber untuk melaksanakan suatu kebijakan tersedia, atau para pelaksana kebijakan mengetahui apa yang seharusnya dilakukan, dan mempunyai keinginan untuk melaksanakan suatu kebijakan, kemungkinan kebijakan tersebut tidak dapat terlaksana atau terealisasikan karena terdapatnya kelemahan dalam struktur birokrasi. Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerjasama banyak orang, ketika struktur birokrasi tidak kondusif pada kebijakan yang tersedia, maka hal ini akan menyebabkan sumber daya menjadi tidak efektif dan menghambat jalannya kebijakan. Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan jalan

melakukan koordinasi dengan baik. (Edward III dalam Agustino (2012:153))

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif, dimana penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau penelitian yang dilakukan terhadap variable mandiri atau tunggal, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variable lain. Selain itu penelitian deskriptif juga terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah atau keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya sehingga bersifat sekedar mengungkapkan fakta dan memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan sebenarnya dari obyek yang diteliti. Menurut Denzin dan Lincoln dalam Moleong (2011:5) penelitian kualitatif juga diartikan sebagai jenis penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Dalam penelitian kualitatif ini metode yang biasanya dimanfaatkan adalah wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen (Moleong, 2011:5).

HASIL PENELITIAN

1. Komunikasi

Menurut Edward III, (1980:17) syarat pertama agar pelaksanaan kebijakan itu efektif harus disampaikan/diketahui oleh orang-orang yang di serahi tanggung jawab untuk melaksanakannya dengan jelas. Komunikasi terkait dengan Implementasi pelayanan akta kematian bukan hanya dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melainkan dibantu oleh pemegang kebijakan yang lain. Sebenarnya informasi tentang pelayanan akta kematian ini telah sering di sosialisasikan kemasyarakat, baik secara langsung maupun melalui kasi pemerintahan yang ada di Kecamatan.

Sementara komunikasi yang berjalan pada tim teknis merupakan komunikasi yang bersifat intruksi dari pimpinan kepada bawahan yang harus melaksanakan tugas secara tepat. Artinya komunikasi *top down* merupakan pola yang masih terjadi ketika hierarki dalam suatu organisasi. Walaupun tentu saja ada hal-hal yang perlu mendapatkan tanggapan bahkan saran dari para rekan kerja dalam memecahkan suatu permasalahan yang bersifat kompleks.

Namun tanggapan dari masyarakat yang beragam, yang menyebabkan tingkat keberhasilan kebijakan ini masih berjalan dengan lambat. Di samping kesadaran masyarakat yang sangat kurang tentang pentingnya dokumen akta kematian, dipicu juga dengan masih adanya intansi pelayanan public yang masih membolehkan menggunakan keterangan kematian dari desa. Ini juga menjadi penyebab kurangnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan sekaligus membuat akta kematian keluarganya. Padahal ketika seseorang meninggal dan keluarganya tidak melaporkan atau mendaftarkan akta kematian ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maka data orang yang meninggal tersebut akan selalu ada di database kependudukan, dan itu berdampak pada pelayanan public yang lain.

Surat Edaran Bupati Nomor 474.3/1476-disdukcapil 2018 tentang Penggunaan Akta Kematian. Dimana di situ di jelas kan bahwa semua pelayanan public harus menggunakan akta kematian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai salah satu sarat dan menolak surat keterangan kematian dari desa.

2. Sumber Daya

Implementasi kebijakan akan menjadi efektif apabila para implementator kekurangan sumberdaya yang penting untuk melaksanakan kebijakan. Pentingnya sumberdaya mendapat perhatian penuh dari Edward III (1980:53) yang menyatakan bahwa kurangnya sumberdaya akan mengakibatkan ketidak efektifan penerapan

kebijakan sumberdaya yang dimaksud harus memadai dari segi jumlah dan kemampuan, informasi yang jelas, prasarana dan juga wewenang.

Tidak menjadi masalah bagaimana jelas dan konsisten implementasi program dan bagaimana akuratnya komunikasi dikirim. Jika personel yang bertanggungjawab untuk melaksanakan program kekurangan sumberdaya dalam melakukan tugasnya. Komponen sumberdaya ini meliputi jumlah staf, keahlian dari para pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk mengimplementasikan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksanaan program, adanya kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada sebagaimana yang diharapkan, serta adanya fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat dipakai untuk melakukan kegiatan program seperti dana dan sarana prasarana.

Dari segi personel, sebagian besar pegawai sudah sesuai antara kualifikasi pendidikan dengan tugas/jabatan yang diemban, kebutuhan pegawai sudah sesuai ketentuan dan penempatan akan tetapi masih ada kekurangan dalam regulasi daerah untuk perekrutan dan penempatan pegawai dengan keahlian dibidang aplikasi dan jaringan serta mahalnya biaya perawatan jaringan. Seperti diketahui bahwa sering terjadi gangguan jaringan dalam pelaksanaan pelayanan akta kematian, sehingga menjadi tidak maksimal dan tentunya sangat merugikan bagi masyarakat yang membutuhkan sesegera mungkin. Budaya kerja seorang pegawai dipengaruhi oleh lingkungan kerja yang tentunya akan berpengaruh terhadap produktivitas dan capaian kerja sehingga akan berdampak terhadap pelayanan terhadap masyarakat.

Budaya sering terlambat atau sengaja terlambat sudah mulai berkurang sejalan dengan diterapkannya ketentuan pemberian tunjangan kerja berdasarkan pada kinerja pegawai itu sendiri. Tentunya ini sangat menggembirakan bagi warga

masyarakat yang butuh pelayanan cepat, tepat, dan akurat.

Dari penyediaan sarana penunjang sudah memadai. Peningkatan sarana penunjang pelayanan juga menysasar terhadap kebutuhan warga masyarakat yang membutuhkan toilet atau kamar mandi secara nyaman, dimana pembagian antara laki-laki dan perempuan sudah tersedia serta adanya petugas yang mengurus kebersihan dari toilet dan kamar mandi tersebut tetap terawat dan terjaga.

3. Disposisi/ Sikap

Disposisi adalah watak atau karakteristik yang dimiliki oleh implementor. Disposisi menentukan keberhasilan sebuah implementasi kebijakan. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Disposisi memegang salah satu peran penting dalam keberhasilan sebuah implementasi kebijakan. Hal ini dikarenakan dalam menjalankan tugasnya seseorang harus paham dan memiliki pandangan yang baik terkait dengan kebijakan tersebut (Budi Winarno, 2007:174).

Ada tiga bentuk sikap/respon implementator terhadap kebijakan; kesadaran pelaksana, petunjuk/arahan pelaksana untuk merespon kebijakaan kearah penerimaan atau penolakan. Dan intensitas dari repon tersebut. Para pelaksana mungkinmemahami maksud dan sasaran kebijakan namun seru=ingkali mengalami kegagalan dalam implementasi secara tepatkarena mereka menolak tujuan yang ada di dalamnya sehingga secara sembunyi mengalihkan dan menghindari implementasi kebijakan.

Salah satu factor yang mempengaruhi efektifitas implementasi adalah sikap dari implementator. Jika implementator setuju dengan tujuan dari kebijakan maka mereka akan melaksanakan dengan senang hati tetapi jika pandangan mereak berbeda dengan pembuat kebijakan

maka proses implementasi akan mendapat banyak masalah.

Sikap dari pelaksana, tetap menghimbau kepada masyarakat untuk menggunakan akta kematian yang berasal dari Dinas, hal ini sesuai dengan Surat Edaran Bupati Nomor 474.3/1476-disdukcapil 2018 tentang Penggunaan Akta Kematian. Peran pemerintah Kabupaten Subang sudah cukup jelas tentang peningkatan pencapaian akta kematian dengan membuat surat edaran penggunaan akta kematian yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan tidak lagi menerima surat keterangan kematian dari desa sebagai syarat pelayanan di instansi pengguna. Dengan dasar surat edaran tersebut memang bagian akta kematian kewalahan tapi setidaknya pengawasan dari kasi kematian untuk para pelaksana cukup membantu membuat pelayanan optimal.

4. Birokrasi

Keberadaan Struktur birokrasi sangat diperlukan untuk mendukung kinerja sumber daya, maupun *stakeholders* yang terkait dengan proses implementasi kebijakan dengan cara adanya pembagian tugas maupun tanggung jawab yang jelas sehingga tidak terjadi ketimpangan tugas dalam proses penerapan suatu kebijakan. Adanya pembagian tugas dan struktur birokrasi yang jelas akan mencegah untuk terjadinya ketimpangan tugas dalam proses penerapan suatu kebijakan.

Bila sumberdaya cukup untuk melaksanakan suatu kebijakan dan para implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, implementasi masih gagal apabila struktur birokrasi yang ada menghalangi koordinasi yang diperlukan dalam melaksanakan kebijakan. Kebijakan yang kompleks membutuhkan kerjasama banyak orang, serta pemborosan sumberdaya akan mempengaruhi hasil implementasi.

Pencapaian standar pelayanan dalam rangka pemenuhan pedoman kerja pegawai dapat menjadi tolak ukur

kebijakan pelaksanaan pelayanan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang, terhadap hasil (akibat) yang diharapkan sudah sejauh mana. Dalam peningkatan pedoman kerja pegawai, dalam upaya pelaksanaan pelayanan akta kematian secara maksimal.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang selaku pelaksana pelayanan akta kematian ditingkat Kabupaten terus melakukan upaya untuk mencapai hasil yang diinginkan. Penyusunan standar pelayanan pun melibatkan semua pihak atau *stakeholder* terkait. Pihak pemerintah sudah menyediakan dan mengupayakan bahwa pelaksanaan kebijakan Surat Edaran Bupati Subang sesuai dengan *standard operational procedure (SOP)*. Aturan ini menjadi pijakan bagi pihak pelaksana dalam mengejawantahkan peraturan tersebut. Selain itu, kebijakan mempunyai pencapaian yang ingin dicapai dan seberapa besar perubahan yang ingin dicapai melalui pelaksanaan pelayanan akta kematian, setiap perubahan pasti mengarah kepada yang lebih baik, begitu pula kebijakan pelayanan dalam pelaksanaan program akta kematian.

Struktur birokrasi dapat kita ketahui bahwa standar operasional prosedur (SOP) dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang dinilai sudah cukup bagus. Walau dalam pelaksanaannya masih kurang, karena tidak ada tindakan berkelanjutan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk memberikan pelayanan langsung terhadap masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dari hasil pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Implementasi Pelayanan Akta Kematian di Kabupaten Subang ditentukan oleh faktor komunikasi, sumberdaya, disposisi/sikap pelaksana dan struktur birokrasi

1. Proses sosialisasi dalam pelaksanaan Surat Edaran Bupati Subang belum

- berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari masih banyak masyarakat yang menggunakan kartu kematian yang berasal dari desa masing-masing
2. Dari kualitas sumber daya manusia dapat memenuhi standar pelayanan. Namun dari segi jumlah, masih belum seimbang dengan jumlah pelayanan yang berikan kepada masyarakat. Sementara dari sarana penunjang, pihak pemerintah berupaya menyediakan ruangan yang sesuai untuk mendukung proses pelayanan
 3. Sikap dari pihak pemerintah tetap mengupayakan dan menghimbau kepada masyarakat Kabupaten Subang untuk dapat menggunakan kartu kematian yang berasal dari Dinas Pemerintah Subang
 4. Kurangnya peninjauan dalam kegiatan sosialisasi secara langsung oleh pemerintah sehingga sosialisasi yang diharapkan belum tercapai.

SARAN

1. Melakukan tinjauan langsung oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang melihat apakah implementasi yang diajalkan sudah sesuai dengan prosedur pelaksanaan.
2. Meningkatkan kualitas dan kuantitas dari sumberdaya yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan akta kematian di Kabupaten Subang agar mendapatkan hasil yang maksimal.
3. Meningkatkan keikutsertaan lembaga lembaga strategis seperti kelompok-kelompok masyarakat dan media massa dalam rangka meningkatkan upaya sosialisasi Pelayanan akta kematian.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. (2012). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- A.S Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Bastaman, K. (2020). Implementasi Kebijakan Pajak Reklame di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*. <https://doi.org/10.37950/paj.vi.736>
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Dwi Prastowo dan Rifka Julianti. 2005. *Analisis Laporan Konsep dan Aplikasi*. Edisi Kedua. UPP AMP YKPN, Yogyakarta
- Hamdi, Muchlis (2014) *Kebijakan Public: Proses, Analisis Dan Partisipasi*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Hirawan, Z. (2019). Paradoks Kebijakan Pembangunan Perumahan Di Kabupaten Subang. *Jurnal Administrasi Publik*, 10. <https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/jap/article/view/6789/4808>
- Hirawan, Z., Muhtar, E. A., Sumaryana, A., & Adiwisatra, J. (2018). Implementasi Kebijakan Pembangunan Perumahan di Kabupaten Subang. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2).
- Mulyadi, D. 2015. *Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan*. Bandung: Alfabeta.
- Mulyadi, Deddy, 2015, *Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Oktasari (2015). *Teori implementasi kebijakan*. (Jurnal Universitas Medan Area)
- Peirisal, T. (2015). Implementasi Kebijakan Penataan Ruang Peruntukan Industri Di Kelurahan Karanganyar Kecamatan Subang. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 8, 1–18. <http://ejournal.unsub.ac.id/index.php/FIA/article/view/474>
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

- Sutojo. (2015). *Good Corporate Governance*. Jakarta: PT Damar Mulia Pustaka.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Manajemen: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi, Dan Implementasi) Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Bandung: Mandarmaju.
- Zulkarnain Wildan dan Sumarsono. 2018. *Manajemen dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya