

**IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI SIDOARJO NOMOR 41 TAHUN 2016 TENTANG PAKET C  
LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SIDOARJO**

**Raka Amyrul Surya**

S-1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Suarabaya  
Email: [raka.amyrul19@gmail.com](mailto:raka.amyrul19@gmail.com)

**Indah Prabawati, S.Sos., M.SI.**

S-1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Suarabaya  
Email: [prabawatiindah@yahoo.co.id](mailto:prabawatiindah@yahoo.co.id)

**Abstrak**

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo menerbitkan Peraturan Bupati Sidoarjo No 41 Tahun 2016 tentang Paket Layanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, untuk mengefektifkan pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo kepada masyarakat. Salah satunya adalah paket c yang mengurus tentang penerbitan akta kematian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan implementasi kebijakan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil paket c di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bagian Pelayanan Pencatatan Sipil. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data berupa pengumpulan data, reduksi data, pengolahan data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 41 Tahun 2016 tentang Paket C layanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dianalisis menggunakan teori George C. Edward III dengan empat indikator yaitu: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, telah diimplementasikan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat kekurangan pada indikator komunikasi yaitu kejelasan mengenai informasi kepada masyarakat Kabupaten Sidoarjo dan juga sumber daya staff serta fasilitas. Hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah pegawai sebagai pelaksana dan kurang luasnya ruang tunggu pelayanan jika dibandingkan dengan banyaknya jumlah masyarakat sebagai pemohon. Disarankan bagi pihak Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo untuk menambah intensitas sosialisasi kepada masyarakat serta jumlah personel pegawai dan juga menata tata letak ruang tunggu agar lebih luas dari kapasitas ruang tunggu pelayanan yang sebelumnya.

**Kata Kunci: Implementasi, Administrasi, Kependudukan.**

**Abstract**

Sidoarjo regency government issued Regent Regulation Sidoarjo No. 41 of 2016 on the Service Package Population Administration and Civil Registration, to streamline service in the Department of Population and Civil Registration Sidoarjo District to the community. One of them is package c which takes care about issuing deed of death. The purpose of this study is to describe the implementation of population administration service policy and civil registration package c in the Department of Population and Civil Registration of Sidoarjo Regency. The type of research used in this research is descriptive by using qualitative approach. Subjects in this study is the employees of Department of Population and Civil Registration Section Civil Registration Services. Techniques of collecting data in the form of observation, interview and documentation. Data analysis techniques in the form of data collection, data reduction, data processing and drawing conclusions. The results of this study indicate that the implementation of Sidoarjo Regent Regulation No. 41 of 2016 on Package C of Population and Civil Registry Administration services analyzed using George C. Edward III theory with four indicators, namely: communication, resources, disposition, and bureaucratic structure, has been implemented in accordance with the rules set. But in the implementation there are still shortcomings in the communication indicator is the clarity of information to the people of Sidoarjo Regency as well as staff resources and facilities. This is due to the limited number of employees as implementers and the lack of service waiting space when compared to the large number of people as applicants. It is recommended for the Dispendukcapil of Sidoarjo regency to increase the intensity of socialization to the public as well as the number of personnel personnel and also set the layout of the waiting room to be more spacious than the capacity of the waiting room of the previous service.

**Keywords: Implementation, Administration, Population.**

**PENDAHULUAN**

Administrasi kependudukan merupakan aspek yang penting bagi kehidupan seseorang. Melalui administrasi kependudukan seseorang akan mendapatkan dokumen kependudukan yang terdiri atas data pribadi yang dimilikinya. Pemerintah memiliki peran yang penting sebagai penyedia layanan di dalam pengurusan administrasi kependudukan, sebab setiap warga negara memiliki hak untuk memperoleh perlindungan dan pengakuan atas data pribadi yang dimilikinya.

Pada tahun 2006 Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia telah mengeluarkan peraturan Nomor 23 tentang Administrasi Kependudukan yang dalam pasal 3 disebutkan bahwasanya "Setiap Penduduk wajib melaporkan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialaminya kepada Instansi Pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil". Sesuai dengan peraturan tersebut maka sangat jelas bahwa masyarakat diwajibkan untuk melaporkan peristiwa penting terkait data kependudukan kepada instansi

pelaksana yaitu Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil sesuai tempat tinggal kependudukannya dengan memenuhi segala persyaratan yang dibutuhkan.

Untuk melaksanakan peraturan Nomor 23 tahun 2006 tersebut Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo mengeluarkan Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2016 Tentang Paket Layanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, dimana dalam Peraturan Bupati tersebut terdapat 3 paket diantaranya adalah: paket a (akta perkawinan), paket b (akta perceraian), paket c (akta kematian). Sedangkan yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Kabupaten Sidoarjo adalah untuk pengurusan akta kematian didalam paket c.

**Tabel 1.1 Jumlah Pemohon Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Periode 1 Januari 2017 – 2 November 2017**

Jenis Paket	Jumlah Pemohon
Paket A	250
Paket B	61
Paket C	1540

Sumber: Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo

Paket c merupakan proses pelayanan penerbitan akta kematian sekaligus diterbitkan Kartu Keluarga (KK) bagi anggota keluarga almarhum dalam satu Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) bagi suami/istri almarhum sesuai dengan perubahan elemen data kependudukan karena kematian. Paket Layanan ini mempermudah masyarakat dikarenakan dalam pengurusannya membutuhkan waktu yang lebih singkat.

Dengan adanya paket layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, yang diharapkan pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo menjadi semakin baik. Akan tetapi tidak seutuhnya pada pelaksanaan Peraturan Bupati tersebut berjalan dengan maksimal. Oleh karena itu implementasinya juga harus sesuai dengan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 41 Tahun 2016. Jika pada penerapannya kurang maksimal maka bisa dikatakan bahwasanya Dispendukcapil kurang efektif didalam melaksanakan Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2016 tersebut. Berdasarkan penuturan yang dijelaskan oleh Kepala Dispendukcapil Sidoarjo Bapak Medi Yulianto ketika penulis melakukan observasi di lapangan, dikarenakan kurangnya jumlah tenaga pegawai yang terkadang menjadi kendala didalam implementasi paket layanan itu.

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas pendekatan menurut George C. Edwards III dianggap relevan untuk mengkaji bagaimana penerapan Paket C Layanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Pendekatan menurut George C. Edwards III yang terdiri dari empat variabel yang diantaranya: 1) Komunikasi, 2) Sumberdaya, 3) Disposisi/sikap, 4) Struktur Birokrasi. Berdasarkan pada penjelasan tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti Implementasi Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2016 Tentang Paket C Layanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

#### A. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan rumusan yang diambil adalah bagaimana implementasi peraturan bupati sidoarjo nomor 41

tahun 2016 tentang paket c layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo ?

#### B. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan implementasi peraturan bupati sidoarjo nomor 41 tahun 2016 tentang paket c layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo.

#### C. Manfaat Penelitian

##### 1. Manfaat teoritis

Memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya bidang Implementasi Kebijakan.

##### 2. Manfaat praktis

a. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo:

Melalui penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan untuk pembuat kebijakan paket c layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil agar bisa mengkaji lebih dalam mengenai masalah implementasi yang terjadi.

b. Bagi Universitas Negeri Surabaya:

Sebagai wawasan dan sumber informasi ataupun referensi dalam melakukan penelitian mengenai implementasi kebijakan paket c layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

c. Bagi Mahasiswa:

Melalui penelitian ini diharapkan menjadi wawasan serta pengetahuan baru bagi mahasiswa mengenai implementasi sebuah kebijakan khususnya Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2016 Tentang Paket C Layanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

#### METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitian menggunakan teori George C. Edwards III yang terdiri dari Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi/Sikap, dan Struktur Birokrasi. Teknik penelitian yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis data menurut Milles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2015:337) yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, pemaparan dan penarikan kesimpulan.

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang implementasi peraturan bupati sidoarjo nomor 41 tahun 2016 tentang paket c layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo, maka peneliti melakukan analisis untuk melihat bagaimana implementasi paket c layanan akta kematian dengan menggunakan teori implementasi menurut George C. Edwards III, yang terdiri dari:

##### 1. Komunikasi

Terdapat beberapa bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh pelaksana sebagai upaya sosialisasi paket layanan akta kematian kepada sesama pelaksana maupun kepada kelompok sasaran. Komunikasi bertujuan agar semua komponen baik kelompok pelaksana maupun kelompok sasaran dapat mengetahui substansi paket layanan ini dengan baik. Pada variabel komunikasi terdapat tiga sub variable. Pertama yaitu transmisi, transmisi merupakan suatu proses penyampaian informasi antara satu pihak ke pihak lain. Sejauh ini, proses transmisi pada

implementasi kebijakan paket layanan ini berjalan lancar dan masih belum menemui kendala yang berarti. Karena penyampaian informasi (sosialisasi) sudah sesuai dan disampaikan dengan baik kepada masyarakat. Kedua yaitu kejelasan, dimensi kejelasan menghendaki agar informasi terkait dengan kebijakan ditransmisikan kepada pelaksana, target grup dan pihak lain yang berkepentingan secara jelas. Sesuai dengan hasil temuan di lapangan maka dapat disimpulkan bahwa pada indikator kejelasan pada implementasi kebijakan paket layanan akta kematian Kabupaten Sidoarjo masih belum memenuhi indikator kejelasan sebab kebijakan ini masih belum dapat dipahami oleh beberapa masyarakat di Kabupaten Sidoarjo. Ketiga adalah konsistensi, dimana suatu komunikasi haruslah konsisten dan jelas sehingga tidak membingungkan pelaksana kebijakan, target grup dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Secara umum indikator komunikasi dalam implementasi kebijakan paket layanan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sudah dilaksanakan sesuai dengan peraturan bupati Sidoarjo Nomor 41 tahun 2016 dan tata cara pelaksanaannya walaupun masih terdapat kekurangan didalamnya.

## 2. Sumber Daya

Kualitas sumber daya manusia berkaitan dengan keterampilan, dedikasi, profesionalitas, dan kompetensi di bidangnya, sedangkan kuantitas berkaitan dengan jumlah sumber daya manusia apakah sudah cukup untuk melingkupi seluruh kelompok sasaran. Pada variabel sumber daya terdapat empat sub variabel. Pertama yaitu sumber daya staff, adalah faktor penting demi terselenggaranya kebijakan dengan baik dimana dalam pelaksanaannya pegawai bidang catatan sipil seksi kematian dan staff-staff terkait telah memiliki kesiapan yang memadai dan matang, mulai dari kesiapan dari segi kualifikasi, kompetensi serta juga siap dalam hal pemahaman dan paradigma (pola pikir) terhadap inovasi kebijakan ini. Kedua adalah sumber daya informasi, bahwa informasi dalam indikator sumber daya sudah cukup jelas sehingga pelaksana dapat mengimplementasikan secara optimal dan masyarakat dapat memahami secara baik informasi terkait kebijakan paket layanan akta kematian ini. Ketiga adalah wewenang, dimana pengawasan kinerja dari setiap wewenang juga dilakukan oleh kepala dinas, untuk mengetahui perkembangan dari layanan tersebut. Dimana setiap pertanggung jawaban atas wewenang yang diberikan terdapat laporan kinerja yang dilaporkan setiap triwulan dan setiap tahun. Keempat adalah fasilitas, pada sub variabel fasilitas terdapat kekurangan yang tidak hanya dirasakan dan dikeluhkan oleh masyarakat saja tentang fasilitas ruang tunggu akan tetapi juga dari pihak pegawai bahkan Kepala Dinas juga menyayangkan hal tersebut.

Secara keseluruhan dalam variabel sumber daya sudah diimplementasikan sesuai dengan peraturan bupati Sidoarjo Nomor 41 tahun 2016 dan tata cara pelaksanaannya, akan tetapi masih terdapat kekurangan pada sub variabel staff dan fasilitas.

## 3. Disposisi

Salah satu faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik adalah reputasi aktor pelaksana, bukan hanya diperlukan kuantitas sumber daya manusia tetapi juga dibutuhkan sumber daya manusia yang terpilih dan mempunyai kemampuan yang memadai serta mempunyai komitmen yang bagus untuk pelaksanaan paket layanan ini. Pada variabel wewenang terdapat dua sub variabel.

Pertama adalah sub variabel pengangkatan birokrat, dimana pengangkatan birokrat berhubungan dengan pemilihan personil sebagai implementor, dimana pelaksana harus benar-benar orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan. Implementor dalam kebijakan paket layanan akta kematian adalah, Pegawai di bidang pencatatan sipil khususnya seksi kematian dan dibantu oleh staf-staf yang lain yang ditetapkan langsung oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Pengangkatan birokrat untuk mengimplementasikan kebijakan paket layanan akta kematian di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo ini, menggunakan pegawai yang sebelumnya mengurus kematian masyarakat dengan di bantu staf-staf lainnya. Sehingga, pegawai yang mengurus paket layanan akta kematian sudah memiliki pengalaman dan kompetensi dalam pengurusan akta kematian, di samping itu inovasi kebijakan ini menjadi lebih mudah dalam pengimplementasiannya. Kedua adalah sub variabel insentif, insentif dapat dikatakan sebagai cara untuk mendorong implementors dalam meningkatkan kinerjanya. Pegawai yang mengurus paket akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah mendapatkan insentif yang sesuai dengan kinerjanya. Insentif ini telah dirancang dan dirinci sedemikian rupa oleh Badan Kepegawaian, sehingga setiap implementor akan mendapatkan insentif tersebut.

Berdasarkan data hasil penelitian dapat diamati dari pernyataan informan yang menyatakan bahwa sikap pelaksanaan dalam implementasi kebijakan paket layanan akta kematian Kabupaten Sidoarjo sudah baik. Pelaksana kebijakan dalam hal ini selalu siap untuk melaksanakan inovasi kebijakan ini.

## 4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi dalam kebijakan paket layanan akta kematian di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo dirancang secara ringkas dan fleksibel, hal ini tentunya memberi kontribusi dalam memberikan kemudahan dalam melakukan kerjasama serta koordinasi dalam proses implementasi kebijakan ini. Selain itu, dengan adanya struktur birokrasi yang mudah dan tidak sulit dipahami oleh berbagai pihak yang terlibat maka implementasi kebijakan paket layanan ini tidak akan menemui masalah. Pada variabel struktur birokrasi terdapat dua sub variabel. Pertama adalah *Standart Operasional Procedure* (SOP), pelaksanaan kebijakan paket layanan akta kematian di Kabupaten Sidoarjo telah diatur dalam prosedur-prosedur dasar kerja atau Standar Operasional Prosedur (SOP). Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaan kebijakan paket layanan akta kematian di Kabupaten Sidoarjo telah diatur di dalam SOP dan berjalan dengan baik. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh George C. Edward III yang mengatakan bahwa dengan menggunakan SOP para pelaksana dapat memanfaatkan waktu yang tersedia dan menyeragamkan tindakan-tindakan dari pejabat di dalam organisasi. Kedua adalah fragmentasi, maka fragmentasi yang terjadi sesuai dengan ungkapan George C. Edward III yang mengatakan bahwa fragmentasi adalah pembagian tanggung jawab sebuah bidang kepada unit-unit organisasi. Fragmentasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam implementasi kebijakan paket layanan akta kematian akan terus berjalan efektif ketika pelaksanaan kebijakan tersebut dijalankan dengan penyebaran tanggung jawab yang baik.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan kebijakan layanan akta kematian di Kabupaten Sidoarjo telah sesuai dalam peran dan tugas serta koordinasi antar instansi pelaksana

kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat. Pembagian peran dimaksudkan untuk mempermudah pelaksanaan kebijakan ini, meskipun masing-masing aparat pelaksana kebijakan mempunyai tugas dan tanggungjawab yang berbeda-beda, tetap diperlukan koordinasi antara aparat pelaksana kebijakan. Secara umum, variabel fragmentasi dalam implementasi kebijakan paket layanan akta kematian tidak mengalami kendala yang berarti, sebab koordinasi terus ditingkatkan untuk memantau perkembangan inovasi kebijakan ini.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang implementasi kebijakan paket layanan akta kematian dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sidoarjo, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Pada indikator pertama yaitu komunikasi secara keseluruhan sub indikator komunikasi telah diimplementasikan sesuai dengan teori implementasi kebijakan George C. Edward III. Akan tetapi, masih terdapat kekurangan pada sub indikator kejelasan karena masyarakat masih kurang begitu memahami akan persyaratan yang digunakan untuk melakukan pengurusan, sehingga masyarakat berkali-kali harus datang ke Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo untuk pemenuhan berkas persyaratan tersebut. Hal ini dibuktikan bahwa kebijakan paket akta kematian telah dipahami oleh individu-individu yang memegang tanggung jawab dalam pencapaian tujuan kebijakan.

Meskipun demikian, pihak pelaksana tetap melakukan komunikasi kepada masyarakat untuk memberikan informasi kepada masyarakat terkait inovasi kebijakan ini. Salah satu cara yang dilakukan oleh pihak pelaksana kebijakan adalah dengan memberikan penyuluhan dan sosialisasi kepada beberapa kelompok masyarakat dan sosialisasi langsung kepada pemohon ketika melakukan pengurusan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, selain itu tim sosialisasi memberikan informasi kepada masyarakat umum melalui brosur, pamlet, dan penyiaran di radio, serta internet.

Terkait sumber daya kebijakan paket layanan akta kematian di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo yang dalam implementasinya meliputi sumber daya staf yakni pelaksana kebijakan yaitu bidang catatan sipil seksi kematian dibantu dengan beberapa staf terkait, sumber daya informasi, sumber daya kewenangan dan sumber daya fasilitas sudah diimplementasikan, hanya saja dalam sumber daya staf dan sumber daya fasilitas masih membutuhkan perhatian lagi. Sebab, kurangnya personil dalam pelaksanaan kebijakan ini menuntut pelaksana untuk terus meningkatkan kinerjanya agar mampu menjalankan kebijakan sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Selain itu, dalam sumber daya fasilitas keluhan masih dirasa oleh pelaksana dan masyarakat pemohon karena kurang luasnya area *back office* yang tidak seimbang dengan kapasitas pemohon, bahkan tidak jarang terdapat pemohon yang berdiri karena terbatasnya tempat duduk.

Disposisi yang berkaitan dengan pengangkatan birokrat sudah dilakukan sesuai dengan peraturan, sebab pelaksana kebijakan ini disesuaikan dengan kemampuan dan kompetensi pegawai sehingga kebijakan ini dapat berjalan dengan lancar. Hal ini dibuktikan melalui semangat kinerja pegawai yang terus berusaha memberikan layanan yang baik terhadap masyarakat dan ikut serta dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait inovasi

kebijakan ini. Selain itu, setiap pegawai telah mendapatkan insentif sesuai dengan kinerja, tugas, dan tanggung jawabnya. Insentif yang diberikan kepada pegawai ini diatur oleh badan kepegawaian. Sesuai dengan insentif yang diberikan kepada pegawai sebagai pelaksana kebijakan membuat kontribusi pegawai terhadap kebijakan paket layanan akta kematian di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sidoarjo baik.

Struktur birokrasi yaitu berkaitan dengan SOP atau tugas-tugas pelaksana yang harus ditunaikan dan pembagian tugas yang disebut dengan fragmentasi telah berjalan dengan baik, hal ini dibuktikan melalui pelaksanaan kegiatan kebijakan ini yang sesuai dengan SOP yang berlaku dan telah ditentukan. Selain itu, fragmentasi sudah diterapkan dengan baik sebab setiap pelaksana kebijakan telah melakukan kerja sama dan koordinasi yang baik. Selain itu koordinasi dan kerja sama yang dilakukan dengan pihak terkait di luar dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sidoarjo juga berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya koordinasi yang terus dibangun untuk mengetahui perkembangan dan kendala yang ada.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian tentang implementasi kebijakan paket layanan akta kematian di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sidoarjo, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Diharapkan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo terus berupaya didalam meningkatkan frekuensi sosialisasi kepada masyarakat di Kabupaten Sidoarjo, baik berupa sosialisasi dalam kegiatan penyuluhan maupun sosialisasi yang melibatkan media cetak maupun elektronik. Hal ini bertujuan agar masyarakat dapat memahami sepenuhnya mengenai paket layanan akta kematian ini, sehingga informasi yang didapatkan oleh masyarakat dapat merata.
2. Terkait dengan kurangnya jumlah tenaga pegawai yang dimiliki oleh pihak Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil disarankan Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo menambahkan jumlah personil atau tenaga pegawai tambahan sebagai usaha untuk meningkatkan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat penduduk Kabupaten Sidoarjo.
3. Berdasarkan hasil dari penelitian ini, diharapkan pihak Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo terus melakukan perbaikan dan pembaruan fasilitas guna memudahkan jalannya kebijakan ini dan memberikan kenyamanan yang lebih kepada masyarakat maupun pegawai. Seperti; menambahkan pendingin ruangan pada *back office* dan memperluas area tersebut agar luas ruangan seimbang dengan kapasitas orang yang ada di dalam ruangan serta menambah tempat duduk agar tidak ada masyarakat pemohon yang berdiri. Hal ini bertujuan agar menambah kenyamanan masyarakat sebagai pemohon paket layanan.
4. Merujuk pada terbatasnya jumlah personil maupun ruang pelayanan disarankan agar pihak Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo untuk mengembangkan sistem layanan berbasis aplikasi sehingga untuk kedepannya agar lebih mudah diakses oleh masyarakat, karena jika sudah terdapat sistem layanan berbasis aplikasi masyarakat tidak perlu lagi untuk datang langsung ke kantor melainkan melalui aplikasi tersebut masyarakat sudah bisa mendapatkan pelayanan yang

dibutuhkannya demi mewujudkan pelayanan yang lebih efektif serta efisien.

### Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat dalam penulisan jurnal ini, di antaranya:

1. Para Dosen Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara FISH Unesa;
2. Indah Prabawati, S. Sos., M. Si. selaku dosen pembimbing;
3. Tjitjik Rahaju, S.Sos., M.Si. dan Hj. Weni Rosdiana, S.Sos., M.AP. selaku dosen penguji;
4. M. Farid Ma'ruf, S.Sos., M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis oleh peneliti;
5. Serta semua pihak lainnya yang memberikan dukungan moral maupun materiil kepada peneliti sehingga jurnal ini dapat terselesaikan.

### DAFTAR PUSTAKA

Abdul Wahab, Solichin. 2001. Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi. Kebijakan Negara. Edisi Kedua. Jakarta : Bumi Aksara.

Agustino, Leo. 2012. Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Alfabeta: Bandung.

Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta:Gava Media

Sinambela, L.P, dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta. Bumi Aksara.

Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. CV Alfabeta, Bandung.

Widodo, Joko. 2006. Analisis kebijakan Publik (konsep dan aplikasi analisis proses kebijakan publik). Bayumedia. Malang.

Taufan. 2017. Implementasi Reformasi Birokrasi Dan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman Tahun 2014-2016: Departemen Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dewi Kartika Ratri. 2014. Implementasi Peraturan Walikota Nomor 36 Tahun 2013 Tentang Kebijakan Kota Layak Anak: Jurnal Ilmu Pemerintahan Universitas Brawijaya. Vol 1, No 2.

Nindya Alvina.K dan Dra. Dyah Lituhayu, M.Si. 2017. Implementasi Program Pencatatan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil: Journal of Public Policy and Management Universitas Diponegoro. Vol 6, No 3.

Tomasz Janowski. 2016. *Implementing Sustainable Development Goals with Digital Government – Aspiration-capacity gap: Government Information Quarterly*. Vol 33, No 603-613.

Veronica Widianti dan Amni Z. Rahman, S.AP, M.Si. 2017. Implementasi Peraturan Gubernur Provinsi Dki Jakarta Nomor 123 Tahun 2014 Tentang Kepesertaan Dan Pelayanan Jaminan Kesehatan Di Dki Jakarta: Journal of Public Policy and Management Review. Vol 6, No 2.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2016 Tentang Gerakan Nasional Revolusi Mental.

Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2016 Tentang Paket Layanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Supriyanto, Helmi. 2016. Dispendukcapil Sidoarjo Andalkan Layanan Sistem Paket. <http://harianbhirawa.com/2016/08/dispencapil-sidoarjo-andalkan-layanan-sistem-paket/>. Diakses pada 26 Oktober 2016.