

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PROGRAM *THREE IN ONE*
PADA ADMINISTRASI PENCATATAN KEMATIAN DI KECAMATAN
SUNGAI SERUT KOTA BENGKULU**



SKRIPSI

DISUSUN OLEH :

ANNISA OKTAVIANI

2263201029

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU**

2026

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PROGRAM *THREE IN ONE*
PADA ADMINISTRASI PENCATATAN KEMATIAN DI KECAMATAN
SUNGAI SERUT KOTA BENGKULU**



SKRIPSI

**Diajukan Guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Administrasi Publik (S1) dan mencapai
gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P)**

Oleh : Annisa Oktaviani

NPM 2263201029

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU**

2026

PERSEMBAHAN

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan nikmat-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Implementasi Pelayanan Program *Three in one* Pada Administrasi Pencatatan Kematian Di Kecamatan Sungai Serut Kota Bengkulu”

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Untuk kedua orang tuaku tercinta, Ayahku Ujang Sukarman dan Ibukku Sukarsih. Terima kasih atas semua yang telah ayah dan ibukku berikan selama ini. Terima kasih karena tidak pernah lelah berjuang demi masa depanku, meskipun mungkin banyak keinginan pribadi yang harus kalian korbankan. Terima kasih atas setiap doa yang selalu mengiringi langkahku, setiap nasihat yang menjadi penguat saat aku merasa lelah, dan setiap pengorbanan yang mungkin tidak akan pernah bisa aku balas sampai kapan pun.
2. Untuk Kakakku Andre Syarizal, Ayukku Diana Lestari, dan Adikku Alzan Allatif. Terima kasih karena selalu menjadi bagian penting dalam hidupku. Terima kasih atas dukungan, perhatian, semangat, dan doa yang selalu kalian berikan. Mungkin aku tidak selalu mengungkapkannya, tetapi kehadiran kalian membuat perjalanan ini terasa lebih ringan. Saat aku merasa lelah dan hampir menyerah, aku selalu ingat bahwa ada keluarga yang mendukungku dan berharap aku bisa menyelesaikan pendidikan ini dengan baik. Terima kasih karena selalu menjadi tempat berbagi cerita, keluh kesah, dan kebahagiaan. Semoga kita selalu diberikan kesehatan, kebahagiaan, dan kesuksesan dalam setiap langkah kehidupan kita.
3. Untuk Ayukku, Resqa Suci Pratama. Terima kasih karena selalu hadir memberikan dukungan, semangat, dan perhatian selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena selalu mendengarkan keluh kesahku saat menghadapi kesulitan dan selalu berusaha menguatkanmu ketika aku merasa lelah. Kehadiranmu memberikan banyak arti dalam perjalanan yang tidak mudah ini.

4. Untuk sahabat-sahabatku , Maya Lestari, Yulia Nur Intan, Dan Arefa Erein Joizah. Terima kasih karena tetap menjadi sahabat terbaik hingga saat ini. Terima kasih telah menemani perjalanan hidupku dari masa sekolah hingga sekarang. Terima kasih atas semua kenangan, tawa, cerita, dukungan, dan perhatian yang telah kita bagi bersama. Meskipun waktu dan kesibukan sering membuat kita jarang bertemu, aku bersyukur karena persahabatan kita tetap terjaga. Kalian adalah orang-orang yang selalu ada dalam setiap fase kehidupanku. Terima kasih karena selalu percaya bahwa aku bisa melewati semua proses ini. Semoga persahabatan kita tidak pernah berakhir dan tetap terjalin sampai kapan pun.
5. Untuk sahabat dan teman seperjuanganku di bangku perkuliahan, Shella Stepani, Sindi Miranda Putri, Karin Deska Sari, Gita Rohadhatul Aisyi, Meli Herlina, Tika Susanti, Dan Siska Yona Melati. Terima kasih karena telah menjadi bagian dari perjalanan panjang selama masa perkuliahan. Terima kasih atas kebersamaan yang telah kita lalui, mulai dari masa-masa awal menjadi mahasiswa, mengerjakan tugas, menghadapi ujian, hingga berjuang menyelesaikan skripsi masing-masing. Terima kasih atas bantuan, dukungan, semangat, canda tawa, dan cerita yang telah menghiasi hari-hariku selama kuliah. Kalian bukan hanya teman, tetapi sudah seperti keluarga kedua yang selalu hadir dalam suka maupun duka. Banyak kenangan yang mungkin tidak akan pernah bisa terlupakan. Semoga semua perjuangan yang telah kita lakukan dapat mengantarkan kita menuju masa depan yang lebih baik dan cita-cita yang selama ini kita impikan.
6. Dan untuk Keysa Maqfirah, sahabat kecilku . Terima kasih telah berjalan bersamaku begitu jauh. Dari masa-masa kecil kita yang penuh tawa polos, hingga hari ini saat kita sama-sama memperjuangkan masa depan. Terima kasih selalu ada di setiap fase hidupku, mendengarkan keluh kesahku selama menyusun skripsi ini, dan menjadi support system yang paling tulus. Perjalanan ini terasa jauh lebih mudah karena aku tahu aku punya sahabat sehebat kamu.
7. Kepada Ibu Dr. Novliza Eka Patrisia, M,Si selaku dosen pembimbing

8. skripsi yang selalu membantu penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini. Terimakasih untuk semua bantuan dan kelancaran penyusunan skripsi ini
9. Untuk Teman-Teman Administrasi Publik UMB 2022 serta teman-teman lainnya yang penulis temui selama perkuliahan ini yang tidak dapat penulis sebut satu persatu. Terimakasih sudah ada dalam kehidupan penulis.
10. Dan untuk teman-teman kkn kelompok 45, terima kasih ya udah jadi bagian dari perjalanan KKN ini. Makasih buat kerja samanya, canda tawanya, dan semua kenangan yang nggak bakal dilupain. Semoga kita semua bisa sukses dan tetap kompak meskipun udah selesai KKN.
11. *Last but not least*, anak perempuan satu-satunya dan harapan orang tuanya, Annisa Oktaviani. Ya, diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya untuk diri sendiri yang telah diam-diam berjuang tanpa henti. Terima kasih telah bekerja keras dan bertahan sejauh ini. Untuk setiap malam yang dihabiskan dalam kelelahan, setiap pagi yang disambut dengan kekhawatiran, namun tetap dijalani dan berhasil dilalui. Terima kasih kepada hati yang tetap ikhlas, meski banyak hal yang terjadi di luar prediksi. Terima kasih kepada jiwa yang tetap kuat, meski berkali-kali hampir menyerah karena kondisi. Terima kasih kepada raga yang terus melangkah, meski lelah menghadapi tekanan tapi tetap diperjuangkan. Teruslah belajar dan mensyukuri nikmat yang Tuhan berikan. Tetap semangat untuk berusaha, berbahagialah dimanapun kamu berada. Penulis berdoa agar langkah kecilmu selalu diperkuat, dikelilingi orang-orang baik dan hebat, serta mimpimu satu persatu akan terjawab. Aamiin.

MOTTO

*“Allah memang tidak menjanjikan hidup mu akan selalu mudah ,tapi dua kali Allah berjanji bahwa : Fa inna ma ‘al-usri Yusra, inna ma ‘al- usri Yusra”
(QS. Al- Insyirah 94: 5-6)*

“Selesaikan apa yang sudah kamu mulai ,lewati saja badainya jangan ubah tujuan nya “.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Annisa Oktaviani

NPM : 2263201029

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul
"Implementasi pelayanan program *three in one* pada administrasi pencatatan
kematian di kecamatan Sungai serut Kota Bengkulu" Adalah benar-benar hasil
karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah disebutkan sumbernya, belum diajukan
pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas
keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung
tinggi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan
dan paksaan dari pihak manapun dan bersedia mendapat sanksi akademik jika
ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Bengkulu, 14 Juli 2026

Yang Menyatakan



Annisa Oktaviani

NPM. 2263201029

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “Implementasi Pelayanan Program *Three in one*
Pada Administrasi Pencatatan Kematian Di Kecamatan Sungai Serut Kota
Bengkulu”

Telah disetujui, pada
Hari: Selasa

Tanggal: 23 Juni 2026

Dosen Pembimbing

Dr. Novliza Eka Patrisia, M.Si

NIDN : 0209118701

PENGESAHAN

Skripsi ini berjudul “Implementasi Pelayanan Program *Three in one* Pada Administrasi Pencatatan Kematian Di Kecamatan Sungai Serut Kota Bengkulu” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik pada:

Hari/Tanggal : Selasa , 14 juli 2026
Jam : 09.00 – 10.30
Tempat : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Poitik

Tim Penguji

Ketua

Rokho Adhadi, S.IP., M.IP
NIDN : 0201088702

Anggota 1

Dr. Sri Indarti, M.Si
NIDN : 0219017102

Anggota 2

Dr. Novliza Eka Patrisia, M.Si
NIDN : 0209118701

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Dr. Juliana Kurniawati, M.Si

NP. 19780704201008209

RINGKASAN

Penelitian ini berjudul "**Implementasi Pelayanan Program *Three in One* pada Administrasi Pencatatan Kematian di Kecamatan Sungai Serut Kota Bengkulu.**" Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Program *Three in One*, yaitu pelayanan terpadu yang mengintegrasikan penerbitan Akta Kematian, pembaruan Kartu Keluarga (KK), dan penyesuaian data kependudukan dalam satu proses pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Program *Three in One* serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat pelaksanaannya di Kecamatan Sungai Serut Kota Bengkulu. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña dengan teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Program *Three in One* di Kecamatan Sungai Serut telah berjalan cukup baik. Aspek komunikasi telah terlaksana melalui koordinasi antarinstansi, meskipun sosialisasi kepada masyarakat masih belum optimal. Dari aspek sumber daya, kompetensi aparatur sudah memadai, namun masih terdapat keterbatasan jumlah petugas serta kendala jaringan internet yang menghambat kelancaran pelayanan. Aspek disposisi menjadi faktor yang paling mendukung keberhasilan program karena aparatur memiliki komitmen, tanggung jawab, dan sikap responsif dalam memberikan pelayanan. Sementara itu, aspek struktur birokrasi telah didukung oleh pembagian tugas yang jelas dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Secara keseluruhan, Program *Three in One* mampu meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi pencatatan kematian, meskipun masih diperlukan peningkatan sosialisasi kepada masyarakat, penguatan sarana pendukung, dan koordinasi antarinstansi agar kualitas pelayanan semakin optimal.

ABSTRAK

Implementasi Pelayanan Program *Three in One* pada Administrasi Pencatatan Kematian di Kecamatan Sungai Serut Kota Bengkulu.

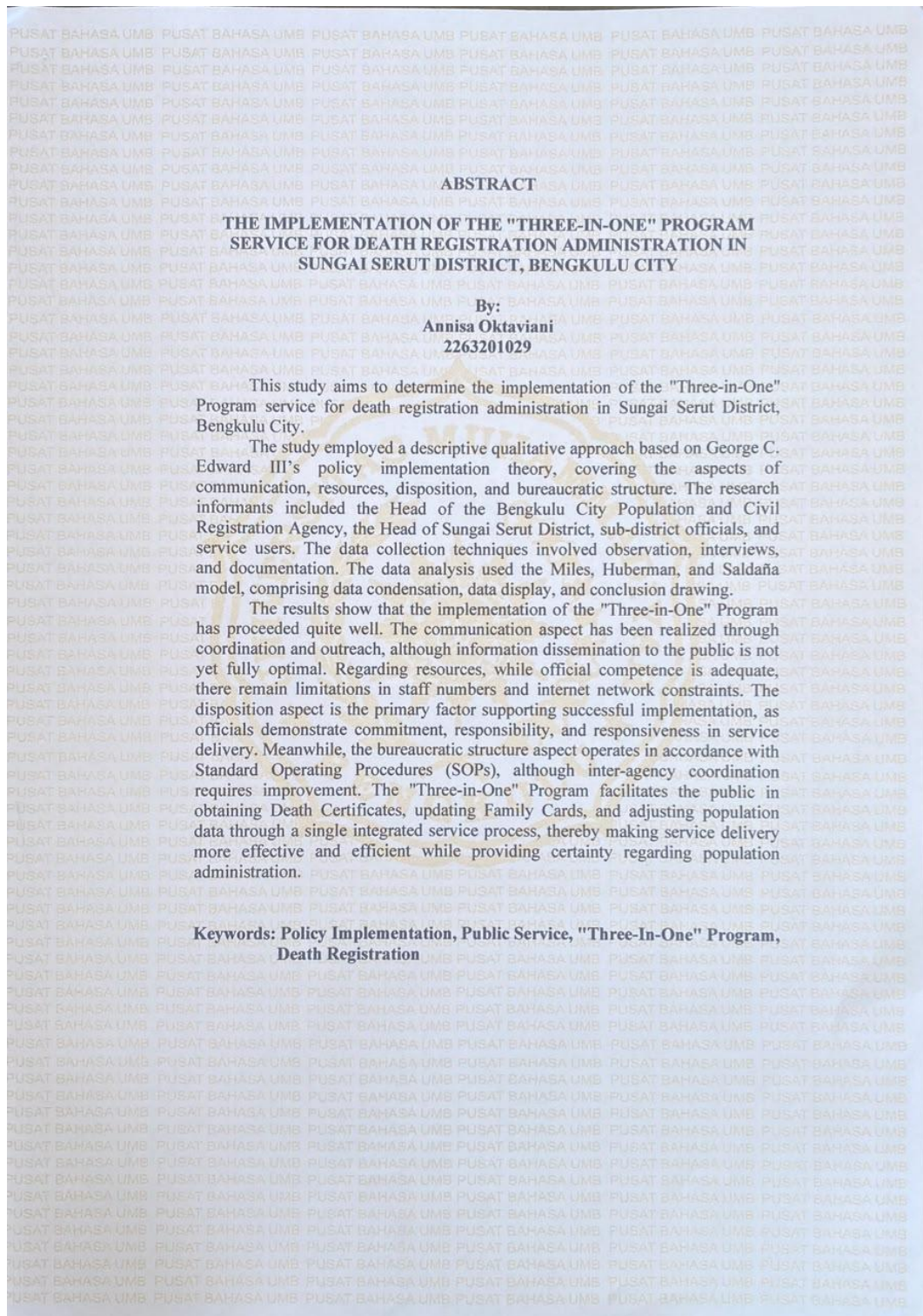
Oleh :

Annisa Oktaviani

2263201029

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Pelayanan Program *Three in One* pada administrasi pencatatan kematian di Kecamatan Sungai Serut Kota Bengkulu serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat pelaksanaannya. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang meliputi aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Informan penelitian terdiri atas Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu, Camat Sungai Serut, perangkat kelurahan, serta masyarakat pengguna layanan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Program *Three in One* telah berjalan cukup baik. Aspek komunikasi telah terlaksana melalui koordinasi dan sosialisasi, namun penyebaran informasi kepada masyarakat belum sepenuhnya optimal. Aspek sumber daya menunjukkan bahwa kompetensi aparatur sudah memadai, tetapi masih terdapat keterbatasan jumlah petugas dan kendala jaringan internet. Aspek disposisi menjadi faktor yang paling mendukung keberhasilan implementasi karena aparatur memiliki komitmen, tanggung jawab, dan sikap responsif dalam memberikan pelayanan. Sementara itu, aspek struktur birokrasi telah berjalan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), meskipun koordinasi lintas instansi masih perlu ditingkatkan. Program *Three in One* mampu mempermudah masyarakat dalam memperoleh Akta Kematian, pembaruan Kartu Keluarga, dan penyesuaian data kependudukan melalui satu proses pelayanan yang terintegrasi sehingga pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, dan memberikan kepastian administrasi kependudukan.

Kata kunci: Implementasi Kebijakan, Pelayanan Publik, Program *Three in One*, Administrasi Kependudukan, Pencatatan Kematian, George C. Edward III.



ABSTRACT

THE IMPLEMENTATION OF THE "THREE-IN-ONE" PROGRAM SERVICE FOR DEATH REGISTRATION ADMINISTRATION IN SUNGAI SERUT DISTRICT, BENGKULU CITY

By:

Annisia Oktaviani

2263201029

This study aims to determine the implementation of the "Three-in-One" Program service for death registration administration in Sungai Serut District, Bengkulu City.

The study employed a descriptive qualitative approach based on George C. Edward III's policy implementation theory, covering the aspects of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The research informants included the Head of the Bengkulu City Population and Civil Registration Agency, the Head of Sungai Serut District, sub-district officials, and service users. The data collection techniques involved observation, interviews, and documentation. The data analysis used the Miles, Huberman, and Saldaña model, comprising data condensation, data display, and conclusion drawing.

The results show that the implementation of the "Three-in-One" Program has proceeded quite well. The communication aspect has been realized through coordination and outreach, although information dissemination to the public is not yet fully optimal. Regarding resources, while official competence is adequate, there remain limitations in staff numbers and internet network constraints. The disposition aspect is the primary factor supporting successful implementation, as officials demonstrate commitment, responsibility, and responsiveness in service delivery. Meanwhile, the bureaucratic structure aspect operates in accordance with Standard Operating Procedures (SOPs), although inter-agency coordination requires improvement. The "Three-in-One" Program facilitates the public in obtaining Death Certificates, updating Family Cards, and adjusting population data through a single integrated service process, thereby making service delivery more effective and efficient while providing certainty regarding population administration.

Keywords: Policy Implementation, Public Service, "Three-In-One" Program, Death Registration

PRAKATA

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Syukur saya ucapkan atas kehadiran Allah SWT atas segala nikmat, berkah, hidayah, dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Implementasi Pelayanan Program *Three in One* pada Administrasi Pencatatan Kematian di Kecamatan Sungai Serut Kota Bengkulu.” dengan tepat waktu dan penuh kelancaran. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu persyaratan akademik untuk meraih gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Bengkulu. Dukungan dan bantuan banyak penulis dapatkan dalam proses menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan rasa hormat dan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:”

1. Ayahanda Dr. Susiyanto, M. Si. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Bengkulu yang telah mengusahakan kemajuan universitas dengan program program terbaiknya.
2. Ibu Dr. Juliana Kurniawati, M. Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.
3. Ibu Dr. Novliza Eka Patrisia, M.Si Selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu sekaligus Pembimbing Penulis yang telah banyak membantu dalam proses penulisan Skripsi Ini.
4. Bapak Rekho Adriadi. M.IP,S.IP Selaku Dosen Pembimbing Akademik

(DPA) yang telah banyak memberikan bantuan untuk kelancaran proses pembuatan skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen Penguji yang telah membantu dalam memberikan kritik dan saran yang membangun untuk skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ilmu Sosial dan ilmu Politik yang telah memberikan dukungan dan sebagai tempat bertanya bagi penulis sejak awal pembuatan hingga selesainya skripsi ini dengan baik. Penulis percaya tidak ada kesempurnaan pada diri penulis dan dalam proses pembuatan skripsi ini. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar penelitian ini dapat menjadi sarana pembelajaran dan memberikan manfaat bagi keberlanjutan dan perkembangan iptek.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Bengkulu, 05 juni 2026

Penulis,

Annisa Oktaviani

DAFTAR ISI

PERSEMBAHAN.....	iii
MOTTO	vi
PERNYATAAN.....	vii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	viii
PENGESAHAN	ix
RINGKASAN	x
ABSTRAK	xi
PRAKARTA	xii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah	9
1.3 Tujuan penelitian	9
1.4 Manfaat penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian terdahulu	10
2.2 Kerangka Konsep Dan Landasan Teori	19
2.2.1 Konsep Administrasi Publik	19
2.2.2 Konsep Implementasi Kebijakan	20
2.2.3 Pelayanan	24
2.2.4 Konsep <i>E- government</i>	25
2.2.5 Pencatatan Sipil	27
2.2.6 Kebijakan	29
2.2.7 <i>Three in one</i>	29
2.3 Kerangka berfikir	31
BAB III METODELOGI PENELITIAN	
3.1 Waktu Dan Lokasi Penelitian	33
3.2 Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	33
3.3 Fokus Penelitian.....	34
3.4 Sumber Data.....	35
3.5 Informan Penelitian.....	35
3.6 Teknik Pengumpulan	37

3.7 Keabsahan Data.....	38
3.8 Analisis Data.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	50
4.1.1 Lokasi Penelitian.....	50
4.1.2 Sejarah Singkat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu	50
4.1.3 Tujuan Dan Manfaat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu	52
4.1.4 Visi Dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu	53
4.1.5 Motto Dan Nilai-Nilai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu	54
4.1.6 Sarana Dan Prasarana Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu	55
4.2 Karakteristik Informan	55
4.2.1 Keadaan Personalia Karyawan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu	56
4.2.2 Struktur Organisasi	57
4.3 Hasil Penelitian	58
4.3.1 implementasi pelayanan program <i>three in one</i> pada pencatatan kematian di kecamatan Sungai serut kota Bengkulu	59
4.3.2 faktor – faktor penghambat implementasi pelayanan program <i>three in one</i> pada pencatatan kematian di kecamatan Sungai serut kota Bengkulu	78
4.4 Pembahasan dan analisis teori.....	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	121
5.2 Saran	124
DAFTAR PUSTAKA.....	127

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Rekapitulasi Laporan Akte Kematian Tahun 2022-2025.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3.1 Fokus Penelitian.....	41
Tabel 3.2 Informan Penelitian.....	43
Tabel 4.1.6 Sarana Dan Prasarana Dukcapil Kota Bengkulu.....	55
Tabel 4.2.1 Data Pegawai Menurut Pangkat/Gol Dan Jenis Kelamin Kecamatan Sungai Serut Kota Bengkulu.....	57
Tabel 4.2.2 Data Pegawai Menurut Pangkat/Gol Dan Jenis Kelamin Dukcapil Kota Bengkulu.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.2.2 Struktur Dukcapil.....	59
Gambar 4.2.3 Struktur Kecamatan Sungai Serut.....	60
Gambar 4.3.1 Dokumentasi Penyerahan Program <i>Three In One</i>	65
Gambar 4.3.2 SOP <i>Three In One</i>	76

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa . Sedangkan yang menjadi rujukan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik), dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik(jamil bazarah, 2021).

Salah satu bidang pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan menjadi fondasi utama bagi pengakuan negara terhadap eksistensi, status hukum, serta hak dan kewajiban setiap warga negara. Melalui sistem administrasi kependudukan yang tertib dan akurat, negara dapat menjalankan berbagai fungsi pemerintahan, mulai dari pelayanan publik, perlindungan hukum, hingga perencanaan pembangunan yang berbasis data. Data kependudukan tidak hanya berfungsi sebagai arsip administratif, tetapi juga menjadi dasar pengambilan keputusan strategis di berbagai sektor, seperti sosial, ekonomi, kesehatan, pendidikan, dan politik .

Dengan demikian, kualitas penyelenggaraan administrasi kependudukan dapat dipandang sebagai salah satu indikator penting kinerja pemerintahan, khususnya pada level pemerintah daerah.

Pada Peraturan Menteri Dalam Negara Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan, Peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan dapat dilakukan melalui layanan terintegrasi dan atau jemput bola. Layanan terintegrasi dilakukan dalam bentuk paket layanan paling sedikit : 1) Akta Kelahiran, KK, dan Kartu Identitas Anak; 2) Akta Kematian, KK, dan KTP-el dengan status cerai mati; dan 3) Akta Perkawinan, KK, dan KTP-el dengan perubahan status perkawinan. Berkenaan dengan itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan melalui layanan terintegrasi dalam bentuk paket layanan di bidang Pencatatan Sipil yaitu Pelayanan *Three in one* (Darmi et al., 2024).

Pemerintah Kota Bengkulu menetapkan Peraturan Daerah Kota Bengkulu Nomor 9 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagai landasan hukum utama dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan. Peraturan daerah ini menegaskan prinsip pelayanan yang cepat, akurat, dan terintegrasi. Ketentuan tersebut kemudian dijabarkan secara lebih teknis melalui Peraturan Wali Kota Bengkulu Nomor 43 Tahun 2019, yang mengatur standar operasional prosedur, alur pelayanan, serta pembagian

peran antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan kecamatan dan kelurahan. Keberadaan regulasi ini menunjukkan bahwa secara normatif dan regulatif, pemerintah daerah telah menyediakan kerangka kebijakan yang relatif lengkap.

Berdasarkan Rekapitulasi Laporan Akta Kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu Tahun 2020–2025, Kecamatan sungai serut tercatat sebagai salah satu kecamatan dengan angka pencatatan kematian yang relatif rendah dibandingkan kecamatan lainnya. Fenomena ini menjadi menarik sekaligus problematis karena Kecamatan Sungai Serut berada dalam kerangka regulasi, sistem pelayanan, serta inovasi kebijakan yang sama dengan kecamatan lain di Kota Bengkulu. Dengan demikian, rendahnya pencatatan kematian tidak dapat semata-mata dijelaskan sebagai akibat ketiadaan kebijakan atau lemahnya dasar hukum, melainkan mengindikasikan adanya persoalan pada tataran implementasi kebijakan di tingkat pelaksana.

Tabel 1.1
Data Rekapitulasi Laporan Akta Kematian Tahun 2022 - 2025

No	Kecamatan	Jumlah Laporan Akte Kematian				Jumlah
		2022	2023	2024	2025	
1.	Gading Cempaka	234	177	247	192	850
2.	Kampung melayu	219	240	280	220	959
3.	Muara bangkahulu	252	213	282	235	982
4.	Ratu agung	300	285	351	280	1.216
5.	Ratu samban	159	145	163	147	614
6.	Selebar	366	335	463	332	1.496
7.	Sungai Serut	149	139	160	132	580
8.	Singaran pati	216	220	270	191	897

9.	Teluk segara	173	148	193	141	655
----	--------------	-----	-----	-----	-----	-----

Sumber : Dinas Dukcapil Kota Bengkulu

Seperti pada tabel 1.1 terlihat bahwasanya jumlah penduduk dengan data kematian terendah periode 2022-2025 yang menggunakan pelayanan program *Three in one* yaitu kecamatan Sungai Serut yaitu hanya 580 kasus hingga periode September 2025. Angka ini jauh lebih rendah dibandingkan kecamatan lainnya.

Rendahnya pencatatan kematian ini tidak dapat dipandang sebagai persoalan administratif yang bersifat teknis semata. Data kematian yang tidak tercatat berdampak langsung pada ketidakakuratan basis data kependudukan daerah, yang selanjutnya berimplikasi pada ketidaktepatan perencanaan pembangunan, potensi kesalahan sasaran program bantuan sosial, serta berlanjutnya hak-hak administratif individu yang seharusnya telah dihentikan. Dalam jangka panjang, kondisi ini berpotensi menimbulkan pemborosan anggaran publik dan melemahkan prinsip akuntabilitas pemerintahan berbasis data (World Bank., 2022).

Meskipun Program Pelayanan *Three in one* secara konseptual dirancang untuk menyederhanakan prosedur dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, realitas di lapangan menunjukkan bahwa inovasi pelayanan tidak selalu berbanding lurus dengan capaian kinerja kebijakan. Sejumlah studi mutakhir dalam lima tahun terakhir menegaskan bahwa kegagalan kebijakan publik di tingkat lokal sering kali bukan disebabkan oleh kelemahan desain kebijakan, melainkan oleh problem implementasi yang

bersifat struktural dan *institutional* (Cairney, 2020), (Howlett, 2021). Dalam konteks ini, inovasi pelayanan publik berisiko menjadi *policy rhetoric* apabila tidak diikuti dengan kapasitas implementasi yang memadai di tingkat pelaksana terdepan.

Permasalahan implementasi kebijakan pelayanan publik di tingkat daerah semakin kompleks ketika kebijakan tersebut menuntut koordinasi lintas unit, integrasi data, serta perubahan pola kerja aparatur. Studi oleh (Dwiyanto, A., 2021) menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik di Indonesia kerap menghadapi hambatan berupa resistensi aparatur, keterbatasan sumber daya manusia, serta lemahnya komunikasi kebijakan kepada masyarakat. Kondisi ini menyebabkan kebijakan inovatif tidak sepenuhnya dipahami, baik oleh pelaksana kebijakan maupun oleh kelompok sasaran, sehingga tujuan kebijakan sulit tercapai secara optimal.

Dalam konteks administrasi kependudukan, permasalahan implementasi menjadi semakin krusial karena layanan ini berkaitan langsung dengan keabsahan data kependudukan nasional. Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia (2023) menegaskan bahwa masih terdapat kesenjangan signifikan antara jumlah kematian aktual dengan jumlah akta kematian yang diterbitkan di berbagai daerah. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa pencatatan kematian belum menjadi prioritas utama masyarakat maupun aparat pelaksana, meskipun secara regulatif telah diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan. Padahal, data kematian yang tidak tercatat berimplikasi langsung pada kualitas *single source of truth* data kependudukan nasional

yang menjadi fondasi berbagai kebijakan publik strategis.

Rendahnya tingkat pencatatan kematian juga menunjukkan adanya persoalan pada dimensi komunikasi kebijakan. Penelitian oleh (Sari, 2022) menemukan bahwa sebagian besar masyarakat tidak memperoleh informasi yang memadai mengenai manfaat dan prosedur pengurusan akta kematian, khususnya di tingkat kecamatan dan kelurahan. Informasi kebijakan yang tidak tersampaikan secara efektif menyebabkan masyarakat memandang pencatatan kematian sebagai beban administratif tambahan, bukan sebagai kebutuhan hukum dan sosial yang mendesak. Dalam perspektif Edwards III, lemahnya komunikasi kebijakan berpotensi menggagalkan implementasi, meskipun kebijakan tersebut didukung oleh regulasi yang kuat.

Permasalahan implementasi juga tidak dapat dilepaskan dari struktur birokrasi yang mengatur alur pelayanan. Fragmentasi kewenangan antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, kecamatan, dan kelurahan sering kali menimbulkan tumpang tindih tugas serta kebingungan dalam pelaksanaan pelayanan di lapangan. Bahwa struktur birokrasi yang tidak adaptif terhadap inovasi pelayanan publik akan menghambat efektivitas kebijakan, terutama kebijakan yang menuntut integrasi layanan dan percepatan proses administratif.

Dalam konteks Kecamatan Sungai Serut Kota Bengkulu, rendahnya angka pencatatan kematian pada periode 2020–2025 menjadi indikasi empiris bahwa inovasi pelayanan *Three in one* belum sepenuhnya berfungsi sebagaimana yang diharapkan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan

antara *policy intent* yang tertuang dalam regulasi daerah dengan *policy outcome* yang tercermin dalam capaian pelayanan. Apabila kesenjangan ini dibiarkan, maka tujuan strategis administrasi kependudukan untuk menyediakan data yang akurat, mutakhir, dan terpercaya akan sulit terwujud.

Berdasarkan penelitian terdahulu diatas yang dikemukakan oleh Titi Darmi, Aldo Nopiansa, & Kasman (2024) maka dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi Pelayanan *Three in one* dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Bengkulu dan instansi terkait Sumber daya manusia petugas sudah cukup memadai sesuai dengan pembagian tugas. Begitu pula sumber daya pendukung sarana dan prasarana sebagian besar sudah cukup baik. Komitmen petugas Pelayanan *Three in one* (3 in 1) dalam menjalankan tugasnya sudah berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP). Selanjutnya mengenai pembagian tugas upaya penyebaran tanggung jawab prosedur pelayanan pada beberapa petugas telah dilaksanakan dengan jelas dan teratur. Dan Gilang Gevara (2021) menyimpulkan bahwa efektivitas program 3 in 1 (*Three in one*) dalam percepatan kepemilikan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang Provinsi Bangka Belitung belum berjalan dengan baik dikarenakan Faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi pelaksanaan program 3 in 1 (*Three in one*) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang yaitu Kurangnya Sumber Daya Manusia, Kurangnya fasilitas yang menjadi penunjang pelaksanaan 3 in 1 (*Three in one*), dan Kurangnya partisipasi masyarakat.

Urgensi penelitian ini semakin kuat karena persoalan pencatatan kematian tidak hanya berdampak pada aspek administratif, tetapi juga pada dimensi sosial, ekonomi, dan hukum masyarakat. Data kependudukan yang tidak akurat berpotensi menyebabkan kesalahan sasaran dalam penyaluran bantuan sosial, ketidaktepatan perencanaan pembangunan, serta lemahnya akuntabilitas penggunaan anggaran publik (Bapennas., 2022). Dalam jangka panjang, kondisi ini dapat melemahkan kepercayaan masyarakat terhadap kapasitas negara dalam mengelola pelayanan publik berbasis data.

Berdasarkan hasil awal peneliti menemukan adanya permasalahan yang sedang terjadi di program *Three in one* yaitu Rendahnya tingkat pelaporan kematian meskipun kebijakan telah tersedia secara normatif, program pelayanan *Three in one* di rancang untuk menyederhanakan prosedur pencatatan kematian. Namun secara empiris, masih di temukan rendahnya pelaporan kematian. Hal ini menjadi pembamding negatif karena menunjukan adanya kesenjangan antara desain kebijakan dan realisasi pelayanan.

Dengan demikian, penelitian ini menjadi penting tidak hanya sebagai evaluasi teknis terhadap pelayanan administrasi kependudukan, tetapi sebagai kajian implementasi kebijakan publik yang mengungkap faktor-faktor struktural, institusional, dan perilaku yang memengaruhi keberhasilan inovasi pelayanan. Melalui analisis Implementasi Program Pelayanan *Three in one* Dalam Administrasi Pencatatan Kematian Di Kecamatan Sungai Serut Kota Bengkulu Pada Periode 2020–2025, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai dinamika

implementasi kebijakan di tingkat lokal, sekaligus menawarkan dasar analitis bagi perbaikan tata kelola pelayanan publik yang lebih efektif, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam Penelitian ini yakni:

1. Bagaimana implementasi pelayanan Program *Three in one* pada administrasi pencatatan kematian di Kecamatan Sungai Serut Kota Bengkulu?
2. Apa faktor – faktor penghambat implementasi program *Three in one* pada administrasi pencatatan kematian di kecamatan Sungai serut Kota Bengkulu ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan di atas, tujuan penelitian ini Adalah untuk :

1. Menganalisis implementasi pelayanan Program *Three in one* pada administrasi pencatatan kematian di Kecamatan Sungai Serut Kota Bengkulu.
2. Mengidentifikasi faktor – faktor yang mempengaruhi implementasi program *Three in one* pada administrasi pencatatan kematian di Kecamatan Sungai Serut Kota Bengkulu.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap

pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya pada kajian implementasi kebijakan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, penelitian ini dapat memperkaya pemahaman mengenai faktor- faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi program pelayanan terpadu (*Three in one*) dalam pencatatan kematian di tingkat pemerintah daerah .

1.4.2 Manfaat praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Pemerintah Kecamatan Sungai Serut dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dalam meningkatkan efektivitas implementasi pelayanan program *Three in one* pada administrasi pencatatan kematian. Hasil penelitian ini juga dapat memberikan gambaran mengenai kendala dan kebutuhan pelayanan di tingkat kecamatan dan kelurahan sehingga dapat dijadikan dasar perbaikan prosedur, koordinasi antarinstansi, serta peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang pentingnya pelaporan peristiwa kematian serta pemanfaatan layanan administrasi kependudukan yang terintegrasi, sehingga tertib administrasi kependudukan dapat terwujud secara lebih optimal di wilayah Kecamatan Sungai Serut Kota Bengkulu.