

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang penulis ambil diantaranya:

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

NO	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	(Titi Darmi,ALdo Nopiansa, 2024)	Inovasi pelayanan program <i>Three in one</i> (3 in 1) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Bengkulu	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi Pelayanan <i>Three in one</i> (3 In 1) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Bengkulu dalam perspektif teori George C. Edward III adalah Komunikasi dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dengan cara sosialisasi di Kecamatan 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 <i>Three in one</i> (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.
2.	(Puspita et al., 2023)	Implementasi program <i>one day service</i> akte kematian	Bedasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yang meliputi pengumpulan data dan pembahasan mengenai pelaksanaan Program <i>One Day Service</i> oleh DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi. Penelitian ini mengungkap beberapa implikasi penting. Pertama, pentingnya memastikan struktur birokrasi yang efisien dan fleksibel agar program layanan publik dapat berjalan lancar. Kedua, diperlukan adaptasi untuk mengatasi tantangan dan perubahan yang muncul dalam pelaksanaan kebijakan. Ketiga, kualitas layanan publik harus dijaga agar kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah tetap terjaga. Keempat, optimalisasi sumber daya, seperti infrastruktur dan personel, menjadi kunci dalam mencapai efisiensi. Kelima, kerjakerja sama dengan sektor swasta atau masyarakat sipil dapat memperkuat pelaksanaan

			program. Terakhir, evaluasi dan perbaikan terus-menerus harus dilakukan untuk memastikan konsistensi dalam penerapan prosedur dan responsifitas terhadap kebutuhan masyarakat. Semua implikasi ini perlu dipertimbangkan dalam merancang dan melaksanakan program layanan publik guna meningkatkan efektivitas dan keberhasilan kebijakan
3.	(Gevara, n.d.)	Efektivitas program 3 in 1 (<i>Three in one</i>) dalam percepatan kepemilikan akta kelahiran secara <i>online</i> di dinas kependudukan dan catatan sipil kota pangkalpinang provinsi bangka belitung.	Penulis menyimpulkan bahwa efektivitas program 3 in 1 (<i>Three in one</i>) 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 (<i>Three in one</i>) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang yaitu Kurangnya Sumber Daya Manusia, Kurangnya fasilitas yang menjadi penunjang pelaksanaan 3 in 1 (<i>Three in one</i>), dan Kurangnya partisipasi masyarakat. Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Arah Masa Depan Penelitian (<i>future work</i>). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat

			dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan program 3 in 1 (<i>Three in one</i>) untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.
4.	(La Ode Muh Bay, & Al Fariq, 2023)	Pelaksanaan program <i>Three in one</i> dalam pelayanan akta kelahiran di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Kendari	Hasil penelitian Program 3 In 1 adalah program terintegrasi untuk mempermudah masyarakat mengurus dokumen adminduk, yaitu Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), dan penambahan anggota keluarga di Kartu Keluarga baru. Faktor pendukung pelaksanaan Program 3 In 1 antara lain Permendagri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran dan Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan sebagai dasar landasan pelaksanaan program. Hambatan dalam pelaksanaan yaitu kurangnya sumber daya aparatur, sarana dan prasarana belum memadai, serta tingkat kesadaran dan pemahaman masyarakat terhadap kepemilikan akta kelahiran masih kurang. Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari untuk mengatasi permasalahan dalam pelaksanaan Program 3 In 1 antara lain melakukan perekrutan tenaga harian lepas atau tenaga honorer, kepada meningkatkan

			sarana dan prasarana, dan memaksimalkan kegiatan sosialisasi terkait program.
5.	Ida Anggriani, Meiffa Herfianti	Implementasi standar operasional prosedur (SOP) pelayanan akta kelahiran pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bengkulu	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Hal ini dapat dilihat dari tahap-tahap pelaksanaan yaitu mulai dari persiapan mulai dari sosialisasi dan penyatuan visi atau misi kepada pegawai, persiapan teknisnya baik dari segi peralatan dan perlengkapan pelayanan, persiapan administrasi dan persiapan staf dan pembagian tugas yang dilakukan oleh kepala bidang dan kepala dinas dalam kegiatan rutin rapat staf.
6.	(Puspita et al., 2023)(	Implementasi Program Pencatatan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kinerja program pendaftaran akta kematian di Semarang masih rendah dibandingkan program lain, yaitu sebesar 20,60%. Kendala lain yang ditemukan dalam pelaksanaannya adalah upaya sosialisasi yang belum maksimal, sumber daya yang tidak memadai, tingkat kepatuhan yang rendah, serta miskomunikasi dari pelaksana kebijakan. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah meningkatkan kualitas sumber daya, memaksimalkan upaya

			untuk meningkatkan kinerja, melakukan peninjauan langsung, bekerja sama dengan pihak terkait, dan meningkatkan kualitas fisik yang sudah tersedia.
7.	(Juwita, 2021)	Implementasi Kebijakan Pencatatan Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir	Hasil analisis dan penelitian dilapangan menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan Pencatatan Kematian terkendala masalah minimnya jumlah pelapor kematian yang disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dari pihak pelaksana, tidak adanya dana untuk melaksanakan terobosan yang dikemukakan oleh Kemendagri, kurangnya staf pegawai khususnya staf Seksi Kematian, Pengakuan dan Pengesahan Anak, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum mempunyai UPTD Instansi Pelaksana, dan Akta Kematian belum dapat menampakkan fungsi dan manfaat bagi kepentingan masyarakat umum Kabupaten Ogan Ilir. Berdasarkan hasil temuan, beberapa langkah yang dapat ditempuh dalam meningkatkan angka pencatatan kematian yaitu menerapkan sistem pelayanan keliling, Intensifikasi sosialisasi, menerapkan upaya 3 dan 4 seperti yang dikemukakan oleh Kemendagri, pembaharuan ketentuan pelaporan kematian pada Perda Nomor 19 tahun 2008, menambah jumlah staf yang berkompeten di bidang Administrasi

			Kependudukan khususnya untuk mengisi posisi staf Seksi Kematian, Pengakuan dan Pengesahan Anak
8.	Shafira Ramadhana firnanda (2023)	Inovasi program pelayanan via <i>online</i> (PLAVON) dalam penerbitan akta kematian di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo provinsi jawa timur	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil analisis permasalahan dari lima indikator inovasi menurut mark Rippetoe dan Carl.R.Rogers terdapat satu indikator yang belum tercapai yaitu Kemungkinan Dicoba (Triability) adalah jumlah pencetakan akta kematian tidak menentu bahkan mengalami penurunan serta sosialisasi yang belum menyeluruh. Upaya yang dapat dilakukan dengan melakukan tindakan sosialisasi secara intensif dan memilih sasaran sosialisasi yang tepat
9.	M Ridwan nurwahyudin (2021)	Implementasi kebijakan program pencatatan akta kematian di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sumedang	Berdasarkan hasil penelitian, dapat peneliti simpulkan bahwa Implementasi Kebijakan Program Pencatatan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang belum maksimal, Karena program tersebut belum terlaksana secara rutin dalam kegiatan “Onsite Services” (Jemput Bola). Karena masih belum bisa menjangkau ke semua wilayah yang ada di kabupaten Sumedang., sarana dan prasarana fasilitas belum memadai seperti mobil pelayanan keliling (SIMOYAN) hanya ada 1 unit, kualitas sumber daya manusia yang masih belum memadai karena masih kurangnya sikap

			pegawai dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, Partisipasi dari masyarakat yang masih rendah, karena sebagian masyarakat masih belum mengerti dan paham prosedur pembuatan akta kematian yang persyaratannya masih tidak lengkap. Terdapat hambatan-hambatan dalam implementasi kebijakan program akta kematian yaitu sosialisasi informasi mengenai prosedur pembuatan akta kematian yang belum merata, belum berkesinambungan karena belum ada pengaturan jadwal secara rutin dengan pihak kecamatan ataupun desa, Distribusi informasi yang kurang merata, belum menyentuh kesemua lapisan masyarakat, media yang digunakan untuk penyebaran informasi mengenai pembuatan akta kematian masih sangat sederhana dan terbatas. Terdapat upaya-upaya untuk mengatasi hambatan dalam implementasi kebijakan pelayanan akta kematian yaitu sosialisasi langsung kepada masyarakat secara rutin dan berkesinambungan, dan metode sosialisasi harus lebih variatif dengan memanfaatkan tv dan radio daerah, brosur, spanduk dan media sosial.
10.	Nanda Erlambang(2025)	Efektifitas program sabtu ceria pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sendiri	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik dalam program Sahaja Kekat telah dilaksanakan dengan baik, namun di lapangan masih

			terdapat beberapa masalah yang teridentifikasi, seperti program Sabtu Ceria yang belum mampu memberikan layanan koreksi data akta kelahiran dan harus datang ke kantor pada jam dan hari kerja, serta pemeliharaan jaringan yang terganggu. Jadi, program Sabtu Seru akhirnya libur, dan layanan perbaikan data akta kematian dan akta kelahiran yang rusak atau hilang serta penerbitan ulang memakan waktu lama, yaitu 3 hari hingga 1 minggu. Dari uraian pelaksanaan dan permasalahan dalam program Sahaja Sticky dan Sabtu Seru, diperlukan analisis untuk memahami efektivitas inovasi pelayanan publik di bidang penerbitan data penduduk.
--	--	--	---

Berdasarkan Penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan bahwa permasalahan administrasi kependudukan, khususnya pencatatan kematian, umumnya disebabkan oleh rendahnya kesadaran masyarakat, prosedur pelayanan yang rumit, serta keterbatasan sumber daya aparatur. Beberapa studi juga menekankan bahwa akta kematian memiliki peran penting dalam menjaga akurasi data kependudukan dan mendukung perencanaan pembangunan.

Penelitian lain membahas inovasi dan integrasi pelayanan administrasi kependudukan, termasuk pelayanan terpadu dan digitalisasi. Hasilnya menunjukkan bahwa inovasi pelayanan belum selalu berjalan efektif karena lemahnya koordinasi antarinstansi, komunikasi kebijakan yang kurang

optimal, dan kesiapan organisasi yang belum memadai, terutama di tingkat kecamatan.

Berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya bersifat umum dan normatif, penelitian ini secara khusus mengkaji implementasi Program Pelayanan *Three in one* dalam pencatatan kematian di Kecamatan Sungai Serut Kota Bengkulu. Penelitian ini memfokuskan analisis pada proses pelaksanaan kebijakan, hambatan yang dihadapi aparatur, serta kesenjangan antara kebijakan dan praktik pelayanan di lapangan, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran empiris yang lebih kontekstual dan aplikatif.

2.2. Kerangka Konsep Dan Landasan Teori

2.2.1 Konsep Administrasi Publik

Administrasi secara etimologis berasal dari kata Latin *ad* dan *ministrare* yang berarti melayani. Dwight Waldo menyebut administrasi sebagai usaha kooperatif yang memiliki tingkat rasionalitas tinggi (Pasolong, 2020). Demikian pula beberapa studi menyatakan bahwa administrasi merupakan kerja sama rasional dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan tertentu.

Sementara administrasi publik, menurut Pasolong, adalah kerja sama sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien (Pasolong, 2020). Adapun Widanti, memperluasnya dengan menekankan administrasi publik sebagai seni dan ilmu untuk mencapai tujuan publik melalui fungsi perencanaan, pengorganisasian,

penggerakan, dan pengawasan.

Administrasi publik juga berkaitan erat dengan konsep implementasi kebijakan publik. Kebijakan yang dirumuskan pemerintah tidak akan memiliki makna apabila tidak diimplementasikan secara efektif oleh aparat birokrasi. (Nugroho, 2021) menegaskan bahwa implementasi kebijakan merupakan inti dari administrasi publik karena pada tahap inilah kebijakan berhadapan langsung dengan realitas sosial. Oleh sebab itu, keberhasilan administrasi publik sangat ditentukan oleh kemampuan birokrasi dalam menerjemahkan kebijakan ke dalam praktik pelayanan yang nyata dan dapat dirasakan masyarakat.

Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, administrasi publik berperan sebagai instrumen negara dalam menjamin hak-hak sipil warga negara. Pelayanan pencatatan sipil, termasuk pencatatan kematian melalui program *Three in one*, merupakan manifestasi konkret dari fungsi administrasi publik sebagai penyedia layanan dasar yang bersifat wajib dan berdampak langsung terhadap kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas administrasi publik dapat diukur dari sejauh mana pelayanan tersebut diselenggarakan secara efektif, efisien, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat (Suryadi, 2023).

Dengan demikian, konsep administrasi publik dalam penelitian ini dipahami sebagai keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan

publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah untuk mewujudkan kepentingan masyarakat dan tujuan negara. Administrasi publik tidak hanya berkaitan dengan struktur dan prosedur, tetapi juga menyangkut nilai, perilaku aparatur, serta kemampuan birokrasi dalam mengimplementasikan kebijakan secara responsif. Pemahaman ini menjadi landasan teoritis penting untuk menganalisis implementasi pelayanan *Three in one* dalam administrasi pencatatan kematian di Kecamatan Sungai Serut Kota Bengkulu.

2.2.2 Konsep implementasi kebijakan

Implementasi kebijakan publik adalah alat strategis yang dimanfaatkan oleh pemerintah untuk menyelesaikan berbagai persoalan sosial, ekonomi, maupun politik yang dihadapi oleh masyarakat. Secara etimologis, istilah "implementasi" berasal dari bahasa Inggris, yaitu *to implement*, yang berarti menyediakan sarana untuk menjalankan sesuatu, serta *to practical effect*, yang mengacu pada menimbulkan suatu efek atau dampak (Maharaksa, 2025).

Konsep implementasi kebijakan publik mengacu pada proses memberikan efek praktis kebijakan yang telah diadopsi oleh aparat administratif yang tepat. Implementasi kebijakan publik adalah proses pengubahan masukan manusia dan material, termasuk informasi, teknis, manusia, permintaan dan dukungan menjadi keluaran berupa barang dan jasa. Dalam implementasi kebijakan publik, atau yang dikenal dengan istilah eksekusi, berbagai keputusan dan tindakan

eksekutif yang berupaya mengubah mandat yang telah ditetapkan menjadi kenyataan(Joko Pramono., 2020).

Implementasi kebijakan merupakan tahap krusial dalam proses kebijakan publik karena menentukan apakah sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Dalam kajian teori implementasi, salah satu model yang paling banyak digunakan adalah model George C. Edwards III) yang menekankan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel penting: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Meskipun tampak sederhana, keempat variabel ini justru membuka ruang analisis yang mendalam mengenai bagaimana kebijakan berjalan di lapangan dan mengapa sering kali terjadi kesenjangan antara desain kebijakan dan praktik implementasinya.

Edwards III berangkat dari kritik terhadap asumsi bahwa kebijakan akan otomatis berhasil ketika sudah dirumuskan dengan baik. Menurutnya, “kebijakan yang baik sekalipun dapat gagal jika tidak diimplementasikan secara tepat” (Edwards III, 1980). Dengan perspektif ini, implementasi dipandang sebagai proses sosial-birokratis yang penuh tantangan, bukan sekadar mengikuti langkah prosedural. Pandangan ini relevan untuk menganalisis implementasi program *Three in one* dalam pelayanan administrasi pencatatan kematian di Kecamatan Sungai Serut, karena dalam praktiknya, banyak aspek non-teknis yang memengaruhi keberhasilan program.

1. Komunikasi

Dalam konteks implementasi kebijakan bukan hanya persoalan penyampaian informasi dari atasan ke bawahan, tetapi juga soal konsistensi instruksi, kejelasan SOP, serta sejauh mana informasi tersebut dipahami dan diinternalisasi oleh para pelaksana. Dalam praktik di kecamatan, misalnya, arahan mengenai alur pelayanan 3 in 1 dari Dinas Dukcapil dapat berubah atau ditafsirkan berbeda oleh aparat kelurahan, sehingga menimbulkan variasi layanan. Inilah yang menjadi alasan Edwards menyatakan bahwa “kebijakan sering gagal bukan karena penolakan, tetapi karena pesan kebijakan tidak diterima secara jelas dan konsisten oleh pelaksana.” Jika Perda dan Perwal Kota Bengkulu tidak disosialisasikan secara merata atau tidak dijelaskan secara teknis kepada aparat kecamatan, maka implementasi cenderung timpang.

2. Sumber daya

Merupakan elemen kedua yang sangat menentukan. Edwards menyebut bahwa kebijakan hanya dapat berhasil ketika pelaksana memiliki cukup sumber daya, baik berupa SDM, anggaran, peralatan, maupun informasi. Dalam konteks layanan pencatatan kematian, digitalisasi sistem memang mempermudah proses, tetapi membutuhkan perangkat komputer, jaringan internet yang stabil, aplikasi yang

fungsional, serta aparatur yang terampil. Asumsi bahwa teknologi otomatis meningkatkan kualitas layanan menjadi lemah ketika sumber daya pendukung belum memadai. Fenomena seperti jaringan lambat, komputer rusak, atau kurangnya pelatihan aparatur justru dapat memperlambat pelayanan, sehingga implementasi kebijakan tidak mencapai standar yang ditetapkan dalam Perda dan Perwal.

3. Disposisi atau sikap pelaksana

Kebijakan sering kali menjadi faktor paling menentukan dalam pelayanan publik. Edwards menegaskan bahwa pelaksana memiliki kekuasaan besar dalam menentukan cara kebijakan dijalankan karena mereka berada di garis depan dan berinteraksi langsung dengan masyarakat. Sikap positif aparatur seperti responsivitas, disiplin, dan kemauan membantu dapat mempercepat pelayanan. Sebaliknya, sikap pasif, kurang peduli, atau resistensi terhadap perubahan dapat menjadi hambatan serius. Dalam implementasi program *Three in one*, jika aparatur kecamatan merasa terbebani oleh mekanisme baru, kurang percaya diri menggunakan aplikasi digital, atau tidak melihat urgensi integrasi layanan, maka mereka cenderung kembali ke praktik manual yang lebih mereka kuasai. Inilah risiko yang sering tidak diperhitungkan ketika kebijakan dianggap cukup dengan teknologi dan SOP.

4. Struktur birokrasi

Sebagai variabel keempat menekankan pentingnya SOP, alur kerja, dan pembagian tanggung jawab yang jelas. Birokrasi yang terlalu panjang atau berlapis dapat membuat pelayanan berjalan lambat, sebagaimana kritik klasik Pressman & Wildavsky (1973) tentang implikasi negatif rantai koordinasi yang panjang. Program layanan *Three in one* sangat bergantung pada struktur birokrasi yang memungkinkan koordinasi cepat antara kelurahan, kecamatan, dan Dinas Dukcapil. Jika salah satu tingkat birokrasi tidak menjalankan fungsinya sesuai SOP Perwal, maka rantai pelayanan terputus dan dokumen tidak dapat diterbitkan tepat waktu. Hal ini mempertegas argumen Edwards bahwa struktur birokrasi harus “cukup sederhana, jelas, dan mendukung tindakan pelaksana. Ketika keempat variabel ini dihubungkan dengan konteks Kecamatan Sungai Serut terlihat bahwa implementasi kebijakan tidak dapat direduksi hanya pada keberadaan regulasi dan teknologi. Regulasi seperti Perda dan Perwal memang menyediakan kerangka hukum dan pedoman formal, namun implementasi nyata dipengaruhi oleh komunikasi internal, kapasitas aparatur, kesiapan infrastruktur, serta pola koordinasi birokrasi. Dengan kata lain, keberhasilan pelayanan program *Three in one* menuntut keselarasan sistemik antara

perangkat kebijakan dan perilaku pelaksana.

Model Edwards III memberikan lensa analitis yang memungkinkan kita melihat celah implementasi secara lebih jernih. Alih-alih menganggap kebijakan gagal karena masyarakat tidak disiplin atau karena teknologi belum sempurna, model ini mengajak kita menelusuri akar masalah pada level birokrasi dan interaksi antar pelaksana. Dalam kerangka ini, implementasi pelayanan administrasi kependudukan dapat dikatakan efektif apabila alur komunikasi jelas, sumber daya memadai, sikap aparatur mendukung, dan struktur birokrasi berjalan sesuai SOP. Tanpa keempat komponen ini, kebijakan hanya menjadi dokumen formal yang tidak mampu menghadirkan perubahan nyata di lapangan.

2.2.3 Pelayanan

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 (Yunaningsih et al., 2021).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 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 (Irfan, 2023).

Menurut Depdagri, 2004 dalam (Bazarah et al., 2021) 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. 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.

Adapun menurut Prasojong dalam (Irfan, 2023) pelayanan publik adalah suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan. Berdasarkan Kepmenpan Nomor 63 tahun 2004 (Bazarah et al., 2021) tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha

lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.

2. Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang wujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
3. Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Menurut (Rajak et al., 2025) dalam Kementerian PANRB (2020) dan Peraturan Menteri PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, prinsip-prinsip pelayanan publik mencakup:

- a) Keterbukaan Informasi layanan harus mudah diakses.
- b) Akuntabilitas setiap bentuk layanan harus dapat dipertanggungjawabkan.

- c) Partisipasi Masyarakat berperan serta dalam perumusan dan evaluasi layanan.
- d) Kesetaraan Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi.
- e) Kepastian hukum Pelayanan dilaksanakan berdasarkan regulasi yang jelas.
- f) Profesionalisme Petugas layanan harus memiliki kompetensi.

2.2.4 Konsep E-Government

E-government merupakan salah satu teknologi informasi yang memiliki andil yang cukup besar dalam pemerintahan Indonesia dalam melaksanakan pelayanan publik. Sebagai bentuk adaptasi dari perubahan dan juga perkembangan teknologi informasi dunia, sehingga memantapkan pemerintah Indonesia untuk turut menciptakan sistem secara digital yang akan membantu dan memudahkan dalam pelaksanaan pemerintahan hingga ke masa mendatang. Sebelumnya telah dikeluarkan juga Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang didalamnya juga telah dijelaskan mengenai penyelenggaraan negara dengan *e- Government* yang juga menjadi bukti upaya pemerintah indonesia guna meningkatkan kualitas dari pelayanan publik dengan menerapkan *e-Government*, (Pengembangan et al., 2021).

Laudon dan Laudon (2007:77) dalam (Patrisia et al., 2021) mengemukakan bahwa *e-government* mengacu kepada aplikasi

internet dan teknologi jaringan untuk secara digital memungkinkan hubungan pemerintah dan agen sektor publik dengan masyarakat, bisnis, dan perpanjangan pemerintah lainnya.

Sedangkan, menurut World Bank dalam (Sellfia, 2021) *e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah seperti *wide are network*, internet, dan *computer mobile* yang mempunyai kemampuan mentransformasikan hubungan dengan rakyat, kelompok bisnis, atau aparatur pemerintah. Adanya *e-government* maka penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dan komunikasi lintas pemerintahan menjadi semakin mudah baik dalam peningkatan efisiensi internal, penyampaian atau aksesibilitas pelayanan publik, atau proses ke pemerintahan yang demokratis dengan berjalan lebih cepat dan baik dari pelayanan publik tersebut. *E-government* merupakan sebuah bentuk reformasi birokrasi yang tidak hanya menekankan, baik pada perubahan penggunaan teknologi, tetapi juga perubahan sistem pemerintahan dalam pelibatan masyarakat untuk pengambilan keputusan. Faktor-faktor penentu keberhasilan inovasi *e- government* adalah sumber daya manusia, leadership, dan partisipasi Masyarakat (Rozikin, 2020).

Menurut (Heriyanto, 2023) *Government* atau pemerintah merupakan sektor publik yang mempunyai tugas utama menyelenggarakan pemerintahan yaitu melaksanakan proses pembuatan kebijakan (perumusan dan pelaksanaan kebijakan publik)

serta menyelenggarakan pelayanan publik.(indrajit,R.E., 2020) menyatakan definisi yang lebih mudah bahwa *e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan, dan dalam praktiknya *e-government* adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik agar supaya lebih baik dan berorientasi pada pelayanan.

Definisi konseptual didukung dengan beberapa indikator-indikator yang digunakan dalam implementasi pelaksanaan *E-government*. Menurut penelitian yang dikemukakan oleh (Fauzi & Purnamawati, 2025) indikator perkembangan *E-government* meliputi:

1. Ketersediaan dan aksesibilitas informasi secara *online*
2. Kemampuan yang mempunyai dalam melakukan interaksi elektronik
3. Integrasi vertikal yang menghubungkan berbagai tingkatan pemerintahan
4. Integrasi horizontal yang menghubungkan antar tingkatan pemerintah.

2.2.5 Pencatatan sipil

Pencatatan sipil merupakan bagian fundamental dari sistem administrasi kependudukan di suatu negara dan berfungsi sebagai mekanisme pencatatan peristiwa-peristiwa kependudukan yang bersifat vital, termasuk kelahiran, kematian, perkawinan,

perceraian, dan perubahan status lainnya. Sistem ini dirancang untuk menjadi sumber data hukum dan statistik yang sah, sehingga setiap peristiwa sipil memiliki dampak langsung terhadap hak warga negara dan perencanaan kebijakan publik (World Health Organization., 2024).

Dalam konteks administrasi publik, pencatatan sipil memiliki dua fungsi utama: pertama, fungsi legal, yaitu memberikan identitas dan bukti hukum atas peristiwa hidup individu yang diakui negara; kedua, fungsi statistik, yaitu menyusun statistik vital (*vital statistics*) yang menjadi dasar bagi pemerintah dalam perumusan kebijakan pembangunan, pelayanan sosial, kesehatan, dan perlindungan hak asasi manusia (World Health Organization., 2024).

Dalam kaitannya dengan *Three in one*, pencatatan sipil menjadi bagian tidak terpisahkan karena integrasi layanan ini pada dasarnya memanfaatkan proses pencatatan sipil untuk mempercepat dan menyederhanakan penerbitan dokumen seperti akta kematian dan dokumen turunannya. Pencatatan sipil yang kuat dan andal akan menjamin bahwa *Three in one* tidak hanya menjadi prosedur yang mempersingkat waktu, tetapi juga menghasilkan data administrasi kependudukan yang sah, valid, dan memenuhi standar hukum.

2.2.6 Kebijakan

Kebijakan publik merupakan instrumen strategis yang digunakan pemerintah untuk mengatasi berbagai permasalahan sosial, ekonomi, dan politik yang dihadapi masyarakat. Definisi kebijakan publik telah berkembang seiring waktu, mencerminkan kompleksitas dan dinamika dalam proses pembuatan keputusan pemerintahan. Kebijakan publik adalah keputusan strategis yang diambil oleh pemerintah untuk mengatasi permasalahan publik. Menurut Indra Kristian, kebijakan publik merupakan serangkaian keputusan yang saling berhubungan yang diambil oleh aktor atau kelompok aktor politik terkait pemilihan sasaran dan cara pencapaiannya dalam konteks tertentu (Kristian, 2023).

Definisi ini menekankan pentingnya proses pembuatan keputusan yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan dan konteks spesifik. James Anderson menambahkan bahwa kebijakan publik adalah arahan tindakan yang memiliki tujuan tertentu yang ditetapkan oleh satu aktor atau beberapa aktor dalam menangani suatu persoalan. Pendekatan ini menyoroti tujuan spesifik yang ingin dicapai melalui kebijakan publik (Permana et al., 2025).

2.2.7 *Three in one*

Program *Three in one* dalam administrasi pencatatan kematian merupakan inovasi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan yang mengintegrasikan penerbitan beberapa dokumen kependudukan dalam satu proses pelayanan terpadu.

Dalam praktik pencatatan kematian, layanan ini memungkinkan masyarakat memperoleh Akta Kematian, Kartu Keluarga yang diperbarui, serta penonaktifan data KTP-el penduduk yang meninggal hanya melalui satu kali pelaporan. Inovasi ini dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai bagian dari reformasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis kemudahan dan percepatan layanan.

Secara konseptual, integrasi layanan *Three in one* sejalan dengan pendekatan pelayanan publik terpadu (*integrated service delivery*), yaitu penggabungan beberapa jenis layanan yang saling berkaitan dalam satu alur proses guna meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Menurut (Putra,R.A.,& Rahman, 2021), integrasi layanan administrasi kependudukan melalui paket layanan terpadu seperti *Three in one* dapat mengurangi beban administratif masyarakat serta mempercepat pemutakhiran data kependudukan secara nasional. Hal ini penting karena peristiwa kematian merupakan peristiwa vital yang wajib segera dicatat agar data kependudukan tetap akurat dan mutakhir (Sari,D.P.,& Nugroho, 2020).

Selain itu, inovasi pelayanan kematian terintegrasi juga mendukung prinsip *once only principle* dalam pelayanan publik digital, yaitu masyarakat cukup sekali melaporkan peristiwa,

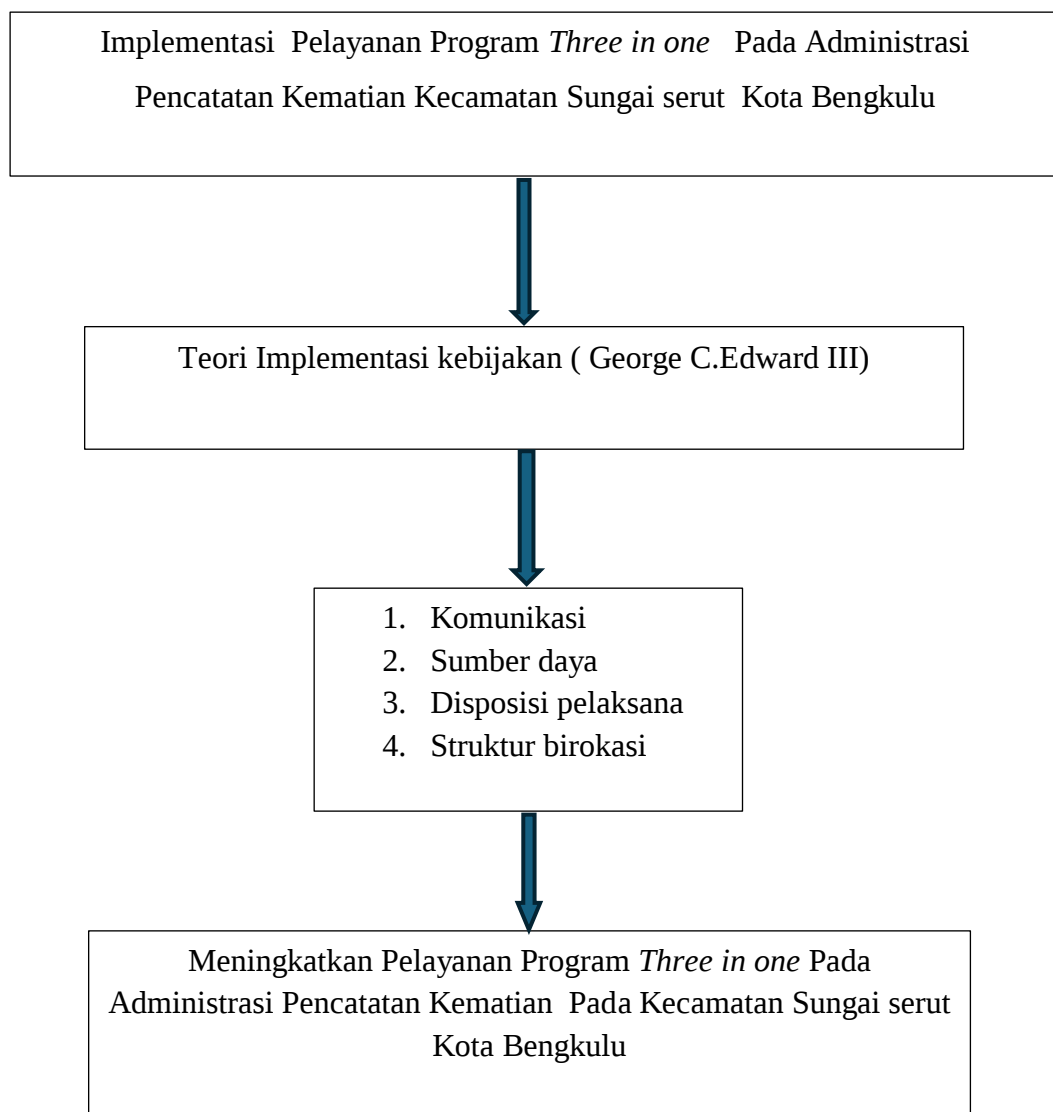
sementara instansi pemerintah yang melakukan pertukaran dan pemutakhiran data antar sistem. Penelitian (Wibowo, 2022) menunjukkan bahwa implementasi layanan *Three in one* pada pencatatan sipil meningkatkan ketepatan data penduduk dan menurunkan praktik keterlambatan pelaporan kematian di daerah. Integrasi dokumen kependudukan setelah peristiwa kematian juga penting untuk mencegah penyalahgunaan identitas penduduk yang telah meninggal dalam layanan publik maupun pemilu (Hidayat,A.,& Prasetyo, 2023).

Dalam perspektif administrasi publik, *Three in one* pada pencatatan kematian mencerminkan inovasi birokrasi yang berorientasi pada kemudahan akses dan efisiensi prosedur. Pelayanan terpadu kependudukan dinilai mampu meningkatkan kepuasan masyarakat karena prosedur menjadi lebih sederhana, waktu layanan lebih singkat, dan biaya administrasi berkurang (Rohman, 2021). Karena itu, implementasi program ini tidak hanya menyangkut prosedur penerbitan dokumen, tetapi juga kesiapan sumber daya aparatur, koordinasi lintas lembaga (rumah sakit, kelurahan, kecamatan, dan Dukcapil), serta pemanfaatan sistem informasi administrasi kependudukan.

Dengan demikian, *Three in one* pada administrasi pencatatan kematian dapat dipahami sebagai inovasi pelayanan publik terpadu yang mengintegrasikan penerbitan Akta Kematian, pembaruan

Kartu Keluarga, dan penonaktifan KTP-el dalam satu proses pelaporan kematian guna meningkatkan efisiensi pelayanan, akurasi data kependudukan, dan kemudahan bagi masyarakat.

2.3. Kerangka Berfikir



Kerangka berpikir penelitian ini menjelaskan bahwa pelayanan administrasi pencatatan kematian dapat ditingkatkan melalui penerapan program *Three in one*. Program ini merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang mengintegrasikan penerbitan akta kematian, pembaruan Kartu Keluarga, dan perubahan data kependudukan dalam satu proses pelayanan.

Penelitian ini berangkat dari anggapan bahwa kualitas pelayanan administrasi kematian sangat dipengaruhi oleh bagaimana program *Three in one* diimplementasikan di tingkat kecamatan sebagai pelaksana pelayanan langsung kepada masyarakat. Implementasi tersebut mencakup prosedur pelayanan, koordinasi antarinstansi, sumber daya aparatur, dan pemahaman masyarakat.

Dengan demikian, kerangka berpikir penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik implementasi program *Three in one* di Kecamatan Sungai Serut, maka semakin efektif dan mudah pelayanan administrasi pencatatan kematian yang diterima masyarakat. Sebaliknya, jika implementasi belum optimal, maka kualitas pelayanan juga belum maksimal.