

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Implementasi Pelayanan Program *Three in One* pada Administrasi Pencatatan Kematian di Kecamatan Sungai Serut Kota Bengkulu yang dianalisis menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang meliputi aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Aspek komunikasi dalam implementasi Program *Three in One* secara umum telah berjalan cukup baik. Komunikasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu, Kecamatan Sungai Serut, serta pihak kelurahan telah dilakukan melalui sosialisasi, rapat koordinasi, petunjuk teknis, dan penyampaian informasi secara langsung kepada masyarakat. Namun, penyebaran informasi kepada masyarakat belum sepenuhnya optimal karena sosialisasi masih lebih banyak dilakukan pada saat kegiatan malam ketiga (takziah) setelah terjadinya peristiwa kematian. Kondisi tersebut menyebabkan pemahaman masyarakat mengenai tujuan, manfaat, dan prosedur Program *Three in One* belum merata. Selain itu, keterlambatan pelaporan kematian oleh keluarga juga menjadi hambatan dalam proses komunikasi sehingga mempengaruhi kecepatan pelayanan administrasi

pencatatan kematian.

2. Aspek sumber daya dalam implementasi Program *Three in One* belum sepenuhnya mendukung pelaksanaan program secara optimal. Dari sisi sumber daya manusia, aparatur telah memiliki kemampuan dan pemahaman yang cukup dalam melaksanakan pelayanan, namun jumlah petugas yang terbatas menyebabkan tingginya beban kerja dalam proses pelayanan. Selain itu, pelaksanaan pelayanan yang berbasis digital masih menghadapi kendala berupa gangguan jaringan internet yang menghambat proses input data, verifikasi, dan penerbitan dokumen administrasi kependudukan. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi program tidak hanya bergantung pada kompetensi aparatur, tetapi juga memerlukan dukungan sarana dan prasarana teknologi yang memadai.
3. Aspek disposisi atau sikap pelaksana merupakan faktor yang paling mendukung keberhasilan implementasi Program *Three in One*. Aparatur menunjukkan komitmen, tanggung jawab, responsivitas, dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Petugas tetap berupaya memberikan pelayanan terbaik meskipun menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan sumber daya dan gangguan teknis. Sikap pelaksana yang berorientasi pada pelayanan masyarakat terlihat dari kesediaan aparatur membantu keluarga yang sedang berduka

dalam proses pengurusan administrasi pencatatan kematian. Dengan demikian, disposisi pelaksana bukan merupakan faktor penghambat, melainkan menjadi faktor pendukung dalam implementasi Program *Three in One*.

4. Aspek struktur birokrasi dalam implementasi Program *Three in One* telah berjalan dengan cukup baik. Program ini telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas, pembagian tugas yang terstruktur, serta mekanisme koordinasi antarinstansi yang mendukung pelaksanaan pelayanan. Namun demikian, masih terdapat hambatan berupa ketergantungan antarlevel birokrasi mulai dari RT, kelurahan, kecamatan, hingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selain itu, masih ditemukan ketidaklengkapan dokumen administrasi yang disampaikan masyarakat sehingga memerlukan proses verifikasi ulang dan memperpanjang waktu pelayanan. Oleh karena itu, koordinasi antarunit pelaksana perlu terus ditingkatkan agar pelayanan dapat berlangsung lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan analisis menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III, dapat disimpulkan bahwa implementasi Program *Three in One* pada administrasi pencatatan kematian di Kecamatan Sungai Serut Kota Bengkulu secara umum telah berjalan dengan baik, namun belum sepenuhnya optimal. Faktor disposisi dan struktur birokrasi menjadi aspek yang paling mendukung keberhasilan program, sedangkan aspek

komunikasi dan sumber daya masih menjadi faktor yang perlu diperkuat. Dengan demikian, keberhasilan implementasi Program *Three in One* tidak hanya ditentukan oleh keberadaan kebijakan itu sendiri, tetapi juga oleh efektivitas komunikasi, kecukupan sumber daya, komitmen pelaksana, serta struktur birokrasi yang mampu mendukung pelayanan publik secara optimal.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi pelayanan Program *Three in One* pada administrasi pencatatan kematian di Kecamatan Sungai Serut Kota Bengkulu, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu serta Kecamatan Sungai Serut, diharapkan dapat meningkatkan upaya sosialisasi Program *Three in One* secara lebih luas dan berkelanjutan melalui berbagai media informasi, seperti media sosial, brosur, banner, maupun kegiatan penyuluhan di tingkat kelurahan. Selain itu, perlu adanya peningkatan kualitas sarana dan prasarana pendukung pelayanan, terutama terkait kestabilan jaringan internet dan penguatan koordinasi antarinstansi agar proses pelayanan administrasi pencatatan kematian dapat berjalan lebih efektif dan efisien.
2. Bagi Aparatur Pelaksana Program *Three In One* Aparatur pelaksana perlu meningkatkan koordinasi dan komunikasi antarinstansi yang terlibat, mulai dari tingkat RT, kelurahan, kecamatan, hingga Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Koordinasi yang baik akan membantu mempercepat proses verifikasi berkas dan mengurangi potensi keterlambatan pelayanan kepada masyarakat.

3. Bagi Kecamatan Sungai Serut dan Kelurahan Kecamatan dan kelurahan perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan Program *Three In One* untuk mengidentifikasi berbagai kendala yang muncul di lapangan. Hasil evaluasi tersebut dapat dijadikan dasar dalam penyempurnaan prosedur pelayanan sehingga pelaksanaan program dapat berjalan lebih efektif dan efisien.