
IMPLEMENTASI PROGRAM PENCATATAN AKTA KEMATIAN DI KABUPATEN SUMEDANG

Suherman*¹, Billy Maulana Hambali², Firma Dewi Lestari³, Ihsanudin⁴,
Intan Yunita⁵, Lulu Salsabila Nurazizah⁶, Rena Marisa⁷

^{1,2,3,4,5,6,7}Universitas Sebelas April

Article Info

Article history:

Received May 30, 2023

Revised June 5, 2023

Accepted June 14, 2023

Keywords:

Public Administration

Public Policy

Implementation of Public Policy

ABSTRACT

This study aims to examine the implementation of the death certificate program at the Population and Civil Registry Service in Sumedang district, the obstacles to its implementation, and the efforts to overcome these obstacles. The method used in preparing this research report is a qualitative research method with a descriptive type. The sampling technique used was purposive sampling, with informants: Office Secretary, Functional Position in Civil Registration, Staff 1 in Civil Registration and Staff 2 in Civil Registration. Data collection techniques through library research and field studies. In analyzing the data used the Miles and Huberman model with the steps: data reduction, data presentation, conclusion drawing/validation and triangulation. Based on the results of the study, it was concluded that the death certificate program at the Population and Civil Registration Office of Sumedang Regency is optimal if services are in the office but not optimal if services are carried out to the field. Obstacles in implementing the program include the low mindset of the people, the media used is still very simple and limited, the use of official cars is not optimal. In overcoming these obstacles, several efforts were made including employees still trying to do various ways to be able to change people's mindsets, in the process of government services trying to minimize the cost of making death certificates with brokers and no death certificates were falsified.



Copyright © 2022 JRPA. All rights reserved.

Corresponding Author:

Suherman
Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sebelas April
Jln. Angkrek Situ No.19 Sumedang
Email: suherman@unsap.ac.id

1. INTRODUCTION

Pencatatan Sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana. Pejabat Pencatatan Sipil adalah pejabat yang melakukan pencatatan peristiwa penting yang dialami seseorang pada instansi pelaksana yang pengangkatannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, “Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam rangka penerbitan dokumen dan data kependudukan, melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor”. Kegiatan Administrasi Kependudukan sendiri dilakukan oleh seorang individu mulai ia lahir, selama hidupnya, hingga akhir hayatnya di instansi yang khusus mengurus tentang kependudukan, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang terdapat di tiap-tiap daerah di Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, “Dokumen Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Salah satu hal paling asasi yang melekat pada diri masyarakat adalah akta kematian. Akta Kematian adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh pejabat Pencatatan Sipil yang menjadi bukti autentik mengenai peristiwa kematian dan kedudukan hukum seseorang yang terdiri atas register akta dan kutipan akta kematian. Pentingnya akta kematian ini adalah untuk persyaratan status penetapan janda atau duda terutama bagi pegawai negeri sipil diperlukan sebagai syarat menikah lagi, syarat-syarat pengurusan pembagian waris (peralihan hak atas tanah) baik bagi isteri atau suami maupun anak, mengurus pensiun bagi ahli warisnya, persyaratan untuk (pembayaran uang duka, tunjangan kecelakaan, taspen, asuransi), dan sebagai dasar pemutakhiran data pemilih pada penyelenggaraan PILKADA (Pemilihan Kepala Daerah), PILEG (Pemilihan Legislatif), dan PILPRES (Pemilihan Presiden).

Saat ini total Buku Pokok Pemakaman (Akta Kematian) yang telah diterapkan sebanyak 38.177 di seluruh Indonesia. Provinsi Jawa Timur dengan penerapan BPP tertinggi sebanyak 10.766, dan yang terendah berada di Provinsi Maluku dengan penerapan 10 Buku Pokok Pemakaman. Dalam database Dukcapil tercatat baru 22 Provinsi yang menerapkan BPP. Itu artinya, masih ada 12 provinsi yang belum menerapkan Buku Pokok Pemakaman tersebut. Adapun kabupaten/kota yang sudah menerapkan Buku Pokok Pemakaman hanya tercatat 107 kabupaten saja. Sementara 407 kabupaten/kota lainnya belum menerapkan.

Kedadaan ini mengharuskan pemerintah melakukan upaya peningkatan jumlah kepemilikan akta kematian melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pemerintah bersama Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) mengamankan agar setiap pemerintah daerah kabupaten/kota bertanggung jawab untuk menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan, salah satunya akta kematian untuk menjawab tantangan yang diberikan tersebut, pemerintah daerah dapat melakukan berbagai inovasi pelayanan akta kematian.

Berdasarkan amanat Pasal 44 UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, setiap kematian wajib dilaporkan oleh ketua RT atau nama lainnya di domisili penduduk kepada Dinas Dukcapil kabupaten/kota setempat paling lambat 30 hari sejak tanggal kematian. Selanjutnya Pasal 45 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, diatur bahwa akta kematian diterbitkan setelah ada surat keterangan kematian dari dokter, kepala desa/lurah, atau yang disebut dengan nama lain.

Proses pencatatan akta kematian yang selama ini dilakukan di Kabupaten Sumedang dilakukan secara langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang. Pemohon langsung datang ke Dinas dinilai belum optimal karena kurang efektif dan efisien dari segi waktu dan jarak untuk sampai ke Dinas. Selain itu masih terdapat anggapan setigma di masyarakat bahwa mengurus akta kematian itu sulit sehingga dari permasalahan tersebut banyak masyarakat yang melibatkan jasa pihak ke tiga (Calo). Mengurus akta kematian itu sulit, sehingga dari permasalahan tersebut banyak masyarakat yang melibatkan jasa calo.

Dari kondisi di atas dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sumedang menciptakan inovasi yaitu “*on site services*” atau kegiatan jemput bola. Program jemput bola dilakukan dengan mendatangi langsung ke masyarakat ke berbagai desa yang jarak tempuhnya jauh dari dinas kependudukan, tujuan diadakan jemput bola yaitu untuk mempermudah pelayanan kepada warga.

Selain itu dinas kependudukan pencatatan sipil Kabupaten Sumedang telah melakukan inovasi baru yaitu Aplikasi SILASIDAKEP pada tanggal 30 Maret 2020. Aplikasi SILASIDAKEP merupakan jenis pelayanan melalui daring bagi masyarakat Sumedang untuk mengurus dokumen kependudukan tanpa harus ke dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Tugas utamanya memberikan pelayanan dokumen kependudukan kepada masyarakat, disdukcapil dapat melayani masyarakat melalui pelayanan secara daring (*online*).

Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang juga melakukan inovasi baru pada bulan Januari tahun 2020 yaitu pelayanan dengan sistem MPP (mall pelayanan publik), pelayanan yang terdapat di MPP yaitu pembuatan akta kematian, akta kelahiran, kartu keluarga, kartu tanda penduduk, dan surat pindah antar provinsi, dengan lintas instansi dimana dilakukan dengan pelayanan satu pintu untuk memberi kemudahan kepada masyarakat.

MPP adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta Pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah dan swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman. Sebagai mana Peraturan Bupati Sumedang No 66 Tahun 2018, tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu sistem elektronik izin cetak mandiri yang terintegrasi dengan online single submission di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang. Sebagai alat kendali penyelenggaraan pelayanan, keterbukaan informasi dan akses serta menjalin sinergitas seluruh perangkat daerah.

Kabupaten Sumedang melakukan berbagai inovasi terkait pencatatan penduduk dengan harapan mempermudah masyarakat di dalam melakukan pelayanan pencatatan penduduk dan Kabupaten Sumedang sendiri mampu mencapai target Nasional dalam pencatatan kependudukan.

Kondisi yang terjadi di Kabupaten Sumedang dalam pencatatan penduduk khususnya pencatatan kematian atau kepemilikan akta kelahiran data diketahui dari data berikut ini:

Tabel 1. Capaian Kepemilikan Akta Kematian Kabupaten Sumedang Tahun 2022

No	Kecamatan	Jumlah Seluruh	Akta Kematian	
			Jumlah	Persentase (%)
1	Wado	230	14	6.08
2	Jatinunggal	71	17	23.28
3	Darmaraja	204	32	16.60
4	Cibugel	115	14	12.06
5	Cisitu	335	25	7.41
6	Situraja	491	301	40.98
7	Conggeang	239	19	7.91
8	Paseh	457	41	8.91
9	Surian	94	11	11.7
10	Buahdua	130	23	17.55
11	Tanjungsari	583	388	59.87
12	Sukasari	42	24	54.76
13	Pamulihan	227	48	20.96
14	Cimanggung	571	134	23.1
15	Jatinangor	394	171	42.43
16	Rancakalong	237	17	7.11
17	Sumedang Selatan	614	175	28.31
18	Sumedang Utara	794	268	33.16
19	Ganeas	316	112	35.22
20	Tanjungkerta	291	36	12.2
21	Tanjungmedar	156	11	7.05
22	Cimalaka	628	73	11.47
23	Cisarua	242	11	4.5
24	Tomo	228	27	11.84
25	Ujungjaya	202	36	17.56
26	Jatigede	77	7	9.09
	Jumlah	7.971	2.035	25.53

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang Tahun 2022

Berdasarkan data di atas dapat diketahui capaian kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Sumedang sebesar 25.53% atau sebesar 2035 jiwa. Daerah dengan capaian kepemilikan akta kematian tertinggi yaitu Kecamatan Tanjungsari (59.87%), Kecamatan Sukasari (54.76%). Dan Kecamatan Jatinangor (42.43%). Sedangkan daerah dengan pencapaian kepemilikan akta kematian terendah yaitu Kecamatan Cisarua (4.5%) dan Kecamatan Wado (6.08%).

Dengan rata-rata pencapaian kepemilikan di Kabupaten Sumedang yang sebesar 25.53% masih jauh di bawah pencapaian Nasional Tahun 2021 yaitu sebesar 40%. Dengan demikian jumlah kepemilikan akte

kematian di Kabupaten Sumedang tergolong masih rendah. Pada tabel di atas pun dapat diketahui sebanyak 7971 jiwa yang belum memiliki akta kematian.

Berdasarkan data hasil observasi awal maka diduga bahwa implementasi pencatatan akta kematian di Kabupaten Sumedang belum optimal. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa indikasi masalah, yaitu:

1. Masih kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai prosedur pencatatan akta kematian dan manfaat dari pentingnya memiliki akta kematian;
2. Masih kurangnya sumber daya yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dalam melakukan sosialisasi pencatatan akta kematian; dan
3. Media penyampaian informasi belum dapat terjangkau luas oleh masyarakat. Informasi yang didapatkan oleh masyarakat desa hanya dari mulut ke mulut dari aparat desa.

Dalam mengimplementasikan suatu kebijakan perlu memperhatikan beberapa aspek utama implementasi kebijakan. Sebagaimana hasil penelitian Kusdinar dan Pergiwa (2020) menjelaskan bahwa fasilitas pendukung implementasi kebijakan baik berupa sarana maupun prasarana perlulah memadai dikarenakan sangat mempengaruhi pencapaian target dalam pelaksanaan penelitian. Selain itu, hasil penelitian Kurniawati (2018) menjelaskan bahwa penentuan target sasaran harus sesuai dengan tujuan dari kebijakan itu sendiri. Dengan adanya ketidakmerataan penetapan target sasaran kebijakan dapat menghambat pencapaian kinerja kebijakan tersebut.

Hal-hal yang dipaparkan pada hasil penelitian terdahulu tersebut menjadi bahan rujukan peneliti dalam menentukan dimensi yang akan digunakan untuk mengukur implementasi program pencatatan akta kematian di Kabupaten Sumedang.

2. METHOD

Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah metode penelitian kualitatif. Metode kualitatif menurut Sugiyono (2020) yaitu penelitian berdasarkan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen), dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Data pada penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan beberapa teknik yaitu studi kepustakaan dan studi lapangan (observasi, wawancara, dan dokumentasi). Selanjutnya dalam tahapan pengolahan data menggunakan teknik analisis data yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles dan Huberman dalam Sugiyono, 2020).

Dimensi yang dijadikan alat ukur penelitian ini terdiri dari (1) Program (kebijakan) yang dilaksanakan; (2) Target Grup; (3) Unsur Pelaksana; dan (4) Faktor Lingkungan (fisik, sosial, budaya) (Tachjan, 2006). Informan dalam penelitian ini sebanyak 4 (empat) orang yang merupakan pegawai bidang pencatatan sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.

3. RESULTS AND DISCUSSION

Kebijakan publik ialah sejumlah aktivitas pemerintah untuk memecahkan masalah di tengah masyarakat, baik secara langsung maupun melalui berbagai lembaga yang mempengaruhi kehidupan masyarakat (Tangkilisan, 2003). Selain itu, Nugroho (2011) menjabarkan dua karakteristik dari kebijakan publik sebagai berikut:

1. Kebijakan publik merupakan sesuatu yang mudah untuk dipahami, karena maknanya adalah hal-hal yang dikerjakan untuk mencapai tujuan nasional; dan
2. Kebijakan publik merupakan sesuatu yang mudah diukur, karena ukurannya jelas yakni sejauh mana kemajuan pencapaian cita-cita sudah ditempuh.

Ketika suatu kebijakan publik telah ditetapkan maka langkah selanjutnya adalah melaksanakan kebijakan tersebut atau dikenal dengan istilah implementasi kebijakan. Hal tersebut sebagaimana mana yang dijelaskan oleh Winarno (2014) bahwa formulasi kebijakan dapat dipandang dalam dua macam kegiatan yaitu Pertama, memutuskan secara umum apa yang harus dilakukan atau dengan kata lain perumusan diarahkan untuk memperoleh kesepakatan tentang suatu alternatif kebijakan yang dipilih, suatu keputusan yang menyetujui adalah hasil dari proses seluruhnya. Kedua, diarahkan pada bagaimana keputusan-keputusan mencakup tindakan oleh seseorang pejabat atau lembaga resmi untuk menyetujui, mengubah atau menolak suatu alternatif kebijakan yang dipilih.

Dengan demikian yang dimaksud dengan implementasi kebijakan adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu, pejabat, atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan (Wahab dalam Tresiana dan Djuadji, 2021). Dalam mengimplementasikan program pencatatan akta kematian di Kabupaten Sumedang tentunya perlu memperhatikan beberapa aspek. Tachjan (2006) menyebutkan terdapat empat aspek

yang perlu diperhatikan dalam pengimplementasian kebijakan yaitu kesatuan tindakan, target grup, unsur pelaksana, dan faktor lingkungan (fisik, sosial, budaya).

Berdasarkan hasil penelitian diketahui kondisi implementasi program pencatatan akta kematian di Kabupaten Sumedang sebagai berikut.

Tabel 1. Hasil Penelitian

No	Dimensi	Hasil Penelitian
1	Kesatuan Tindakan	Program yang dilaksanakan terkait akta kematian di Disdukcapil masih kurang optimal dikarenakan masyarakat sejauh ini belum sepenuhnya mengetahui tentang pentingnya akta kematian sedangkan untuk prosedur dalam pembuatan akta kematian masyarakat dapat mengaksesnya melalui online dengan beberapa aplikasi yang sudah disediakan tanpa perlu datang langsung ke kantor.
2	Target grup	Target grup mengenai program akta kematian sudah dilakukan oleh Disdukcapil mulai dari kegiatan sosialisasi tentang pentingnya akta kematian. Sosialisasi dilakukan melalui berbagai kegiatan ataupun disampaikan kepada pihak pemerintah desa yang nantinya disampaikan oleh mereka kepada masyarakat.
3	Unsur pelaksana	Selain sosialisasi langsung ke lapangan yang dilakukan oleh para pegawai Disdukcapil, sosialisasi pun dilakukan melalui media sosial yang dimiliki oleh Dinas. Tidak hanya itu, sosialisasi dilakukan juga di TV lokal dan radio agar program akta kematian dapat mencapai target Nasional. Masih banyak masyarakat yang acuh terhadap kebutuhan akta kematian.
4	Faktor lingkungan (fisik, sosial, budaya)	Pelayanan akta kematian sampai saat ini sudah ada perubahan inovasi baru yaitu dapat diakses secara <i>online</i> menggunakan aplikasi SILASIDAKEP, JAMPEHARUPAT, dan lain sebagainya. Dengan adanya aplikasi tersebut mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian masih banyak masyarakat yang datang langsung ke Dinas ataupun MPP untuk mendapatkan pelayanan pembuatan akta kematian secara <i>offline</i> .

Sumber: Hasil Penelitian 2022.

Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa program pencatatan akta kematian di Kabupaten Sumedang telah terlaksanakan namun masih banyak masyarakat yang belum mencatatkan kematian keluarga maupun kerabatnya ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kondisi tersebut disebabkan oleh banyak faktor diantaranya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang masih belum mampu menyentuh keseluruhan penjuru Sumedang. Masyarakat yang berdomisili di Desa yang sangat jauh dari pusat ibu kota Kabupaten tidak dapat menjangkau sosialisasi pencatatan akta kematian dikarenakan tidak semua masyarakat mampu menjangkau TV lokal dan radio lokal yang dimiliki Kabupaten Sumedang.

Dengan kurang optimalnya sosialisasi yang dilakukan selama ini maka berdampak pada kurangnya pengetahuan maupun kesadaran masyarakat terkait pentingnya kepemilikan akta kematian. Sebagaimana yang telah diketahui bahwasanya akta kematian memiliki beberapa manfaat atau kegunaan yaitu:

1. Pembuktian kematian secara hukum
2. Pengurusan warisan/hubungan hutang-piutang/asuransi
3. Pengurusan pensiun bagi pegawai (janda/duda)
4. Pemberian tunjangan keluarga
5. Pengurusan taspen/asuransi
6. Pencairan dana tabungan di Bank
7. Persyaratan pernikahan bagi pasangan yang ditinggal mati
8. Perubahan status penduduk

Dengan demikian diperlukan sosialisasi yang bersifat kontinyu yang tidak hanya dilakukan satu kali. Sosialisasi kebijakan tentunya diperlukan dalam menyebar luaskan informasi terkait isi kebijakan yang nanti akan membantu pelaksanaan dari kebijakan itu sendiri. Sosialisasi tidak hanya bermanfaat bagi para pemangku kebijakan saja melainkan sosialisasi pun memiliki fungsi bagi masyarakat selaku target grup. Gunawan (2012) menjelaskan bahwa fungsi sosialisasi bagi masyarakat adalah untuk menginformasikan, mendidik, menghibur, dan mempengaruhi.

Faktor yang selanjutnya adalah layanan online. Masyarakat yang akan mencatatkan kematian keluarganya dapat mengakses layanan secara online melalui aplikasi SILASIDAKEP dan JAMPEHARUPAT. Layanan online tersebut dapat diakses selama 24 jam sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan kapanpun dan dimanapun. Namun yang menjadi hambatan dalam implementasi dari kebijakan tersebut adalah

jangkauan internet di Kabupaten Sumedang yang belum merata. Masih banyak desa-desa di Kabupaten Sumedang yang memiliki jaringan internet yang buruk. Sehingga masyarakat harus datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang atau melalui MPP Kabupaten Sumedang. Dengan kondisi demikian membuat masyarakat yang berdomosili di pedalaman enggan untuk melakukan pencatatan kematian keluarga mereka. Sehingga masih banyak kematian di Kabupaten Sumedang yang belum tercatat. Berdasarkan data yang peneliti, di tahun 2022 keluarga yang memiliki akta kematian atas keluarganya sebanyak 2.035 akta dari 7.971 kematian atau baru tercatat sebesar 25,53%.

Maka, dalam pelaksanaan kebijakan ataupun program perlu mempersiapkan sarana dan prasarana penunjang implementasi kebijakan dengan sebaik mungkin. Tidak hanya memerlukan kompetensi dari pelaksana kebijakan dan sosialisasi kebijakan saja melainkan sarana dan prasarana dapat menentukan keberhasilan implementasi kebijakan atau program dalam mencapai tujuan kebijakan atau program tersebut. Suatu kebijakan ataupun program memiliki tujuan-tujuan yang harus dapat dicapai atau diwujudkan melalui implementasi kebijakan. Dimana, dalam implementasi kebijakan terdapat tindakan-tindakan yang mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan-perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan kebijakan. (Mulyadi dalam Kusdinar, 2022).

4. CONCLUSION

Implementasi kebijakan program pencatatan akta kematian di Kabupaten Sumedang belum berjalan dengan optimal. Pelayanan *On Site Service* yang dilakukan sekarang ini belum mampu melayani pelayanan pencatatan akta kematian dikarenakan pelayan tersebut belum mampu menjangkau keseluruhan wilayah Kabupaten Sumedang. Pelayanan berbasis online pun belum dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat Sumedang. Selain itu, Sosialisasi kebijakan pun belum dilaksanakan secara merata dan menyeluruh kepada masyarakat. sehingga sebagian besar masyarakat merasa tidak perlu untuk mencatatkan kematian anggota keluarga mereka.

Namun, bukan berarti pelayanan berbasis offline yang dilakukan selama ini tidak dilaksanakan dengan baik. Masyarakat yang mencatatkan kematian anggota keluarganya langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang ataupun melalui MPP Kabupaten Sumedang dapat dilayani dengan baik sesuai dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan. Petugas pelayanan mampu melayani dengan ramah, cepat, dan tepat tanpa melakukan tindakan diskriminasi kepada masyarakat selaku pengguna jasa layanan.

REFERENCES

- Anggara, S. (2016). *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Gunawan, Heri. (2012). *Pendidikan Karakter Konsep dan Implementasi*. Bandung: Alfabeta.
- Kurniawati, Mila. (2018). Implementasi Kebijakan Retribusi Sampah Menurut Perda Kabupaten Bandung Nomor 11 Tahun 2012 tentang Retribusi jasa Umum Ditinjau Dari Siyasah Maliyah: Studi Kasus di Kecamatan Baleendah Kabupaten Bandung. *Thesis*. UIN Sunan Gunung Djati Bandung. <https://digilib.uinsgd.ac.id/10765/>
- Kusdinar, R. (2022). Implementasi Program Akademi Keluarga Jabar Juara Dalam Mencegah Children Stunting Di Kabupaten Sumedang. *JRPA - Journal of Regional Public Administration*, 7(2), 32–40. Retrieved from <https://ejournal.unsap.ac.id/index.php/jrpa/article/view/590>
- Kusdinar, R., & Pergiwa, D. I. (2021). Implementasi Program Keluarga Harapan Kecamatan Cisit Kabupaten Sumedang. *PERSPEKTIF*, 10(2), 313–320. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i2.4368>
- Nugroho, Riant. (2011). *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Tachjan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: Asosiasi Ilmu Politik Indonesia (AIPI) Bandung.
- Tangkilisan, H. N. (2003). *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Lukman Offset YPAPI.
- Tresiana, Novita., Duadji, Noverman. 2021. *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*. Cetakan Kedua. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Winarno, Budi. (2014). *Kebijakan Publik, Teori, Proses dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS.