

**INOVASI PELAYANAN PROGRAM *THREE IN ONE (3 IN 1)*  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA BENGKULU**

**Oleh:**

**Titi Darmi<sup>1\*</sup>, Aldo Nopiansa<sup>1</sup>, Kasman<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Bengkulu, Kota Bengkulu, Indonesia

<sup>2</sup> Institut Teknologi Pagar Alam, Sumatera Selatan, Indonesia

\*Email Koresponden : [titidarmi@umb.ac.id](mailto:titidarmi@umb.ac.id)

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji inovasi Pelayanan *Three In One (3 In 1)* dan faktor pendukung dan penghambat inovasi Pelayanan *Three In One (3 In 1)* dalam pelayanan administrasi kependudukan Kota Bengkulu. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dilakukan dengan beberapa lembaga pendukung. Sumber Daya sudah cukup memadai dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), Pelayanan *Three In One (3 In 1)* dapat meningkatkan cakupan kepemilikan Akta Kematian, Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Tanda Penduduk (cerai mati), pelayanan dikerjakan dalam waktu singkat dan tidak menggunakan biaya administrasi/gratis. Respon yang diberikan masyarakat terhadap Pelayanan *Three In One (3 In 1)* sebagian besar sudah memberikan respon positif. Masyarakat dapat menerima 3 (tiga) dokumen yaitu Akta Kematian, Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Cerai mati. Pelaksanaan didukung dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu melakukan sosialisasi dengan bekerjasama dengan Kecamatan, dan kelurahan Kota Bengkulu. Adapun hambatan yang dihadapi yaitu kurangnya pemahaman masyarakat akan pentingnya kepemilikan Akte Kematian.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, *Pelayanan Three In One (3 In 1)*.

**Abstract**

This study aims to examine the innovation of *Three In One (3 In 1)* Services and the supporting and inhibiting factors of *Three In One (3 In 1)* Service innovation in population administration services in Bengkulu City. This study uses data collection methods in the form of observation, interviews, and documentation. The results of the study show that communication between the Population and Civil Registration Service of Bengkulu City is carried out with several supporting institutions. Resources are sufficient and in accordance with Standard Operating Procedures (SOP), *Three In One (3 In 1)* Services can increase the scope of ownership of Death Certificates, Family Cards (KK), and Identity Cards (divorce and death), services are carried out in a short time and do not use administration fees/free. The response given by the community to the *Three In One (3 In 1)* Service has mostly given a positive response. The community can receive 3 (three) documents, namely Death Certificates, Family Cards (KK), and Identity Cards (KTP) for Divorce and Death. The implementation is supported by the Population and Civil Registration Service of Bengkulu City conducting socialization in collaboration with the Sub-districts and Urban Villages of Bengkulu City. The obstacles faced are the lack of public understanding of the importance of owning a Death Certificate.

**Keywords:** *Public Services, Population Administration, Three In One (3 In 1) Services.*

**A. Pendahuluan**

Kebijakan publik menurut Anderson (dalam Winarno, 2011) merupakan arah tindakan yang mempunyai maksud yang ditetapkan oleh seorang aktor atau sejumlah aktor dalam mengatasi suatu masalah atau suatu persoalan. Anderson (dalam Winarno, 2011), konsep kebijakan ini mempunyai implikasi, yakni *pertama*, titik perhatian dalam membicarakan kebijakan publik berorientasi pada maksud atau tujuan dan bukan perilaku secara serampangan. Kebijakan publik secara luas dalam sistem politik modern bukan sesuatu yang terjadi begitu saja melainkan direncanakan oleh aktor-aktor yang terlibat di dalam sistem politik. *Kedua*, kebijakan merupakan arah atau pola tindakan yang dilakukan oleh pejabat-pejabat pemerintah dan bukan merupakan keputusan-keputusan yang tersendiri.

Suatu kebijakan mencakup tidak hanya keputusan untuk menetapkan undang-undang mengenai suatu hal, tetapi juga keputusan-keputusan beserta dengan pelaksanaannya. *Ketiga*, kebijakan adalah apa yang sebenarnya dilakukan oleh pemerintah dalam mengatur perdagangan, mengendalikan inflansi, atau mempromosikan perumahan rakyat dan bukan apa yang diinginkan oleh pemerintah. *Keempat*, kebijakan publik mungkin dalam bentuknya bersifat positif atau negatif. Secara positif, kebijakan mungkin mencakup bentuk tindakan pemerintahan yang jelas untuk mempengaruhi suatu masalah tertentu. Secara negatif, kebijakan mungkin mencakup suatu keputusan pejabat-pejabat pemerintah, tetapi tidak untuk mengambil tindakan dan tidak untuk melakukan sesuatu mengenai suatu persoalan yang memerlukan keterlibatan pemerintah.

Pada Peraturan Menteri Dalam Negeri 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 jempot 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 (3 in 1)*.

Penelitian ini meneliti inovasi Pelayanan *Three in One (3 in 1)* yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dalam meningkatkan cakupan kepemilikan akta kematian. Pelayanan *Three in One (3 in 1)* merupakan pelayanan yang bersifat administratif dengan pola layanan terpadu satu pintu.

Layanan terpadu satu pintu merupakan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan pada satu tempat. Pelayanan *Three in One (3 in 1)* ini dilakukan dalam bentuk paket layanan dengan sekali daftar mendapat 3 (tiga) dokumen, yaitu Akta Kematian, Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Tanda Penduduk Cerai Meninggal

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Inovasi Program

*Three In One (3 In 1)* dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Bengkulu

### **B. Metode Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada bulan April 2024 sampai Juli tahun 2024. Penelitian ini dilaksanakan di Kota Bengkulu, tepatnya di Kantor Disdukcapil.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif. Dimana peneliti akan mendeskripsikan secara utuh dan mendalam tentang realitas sosial dan fenomena yang terjadi di masyarakat.

Fokus penelitian ini adalah Inovasi Pelayanan Program Three In One Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bengkulu yang berfokus juga pada Peraturan Walikota Bengkulu 25 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Taat Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok yaitu membantu Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah.

### **C. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### **Hasil Penelitian**

#### ***Compatibility* atau kesesuaian Inovasi Pelayanan Administrasi di Disdukcapil Kota Bengkulu**

Kompatibilitas atau kesesuaian adalah kualitas, fakultas atau karakteristik yang dapat dimiliki orang untuk memiliki kemampuan untuk secara harmonis setuju dengan orang lain, memiliki pilihan untuk berkembang dan tumbuh bersama dengan orang itu, oleh karena itu, agar kompatibilitas ada, dua atau lebih mata pelajaran harus terkait. untuk mengatakan bahwa sesuatu bagi seseorang sesuai dengan individu lain, dengan cara ini dikatakan bahwa agar ada kesesuaian antara dua orang, yang satu harus mempengaruhi secara harmonis terhadap yang lain atau masyarakat lainnya. Dengan

demikian *Compatibility* atau kesesuaian memberikan kemampuan untuk membagikan berbagai macam informasi melalui komponen teknologi di dalam perusahaan secara menyeluruh.

Peneliti melakukan wawancara kepada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dengan wawancara sebagai berikut :

*“Tentu. Program Layanan Three In One berjalan dengan cara Kami berkoordinasi dengan pemerintah wilayah tersebut RT/RW untuk melaporkan apabila setiap ada warga yang terkena musibah kematian, maka kami meminta RT nya harus segera melaporkan serta melakukan koordinasi dengan kantor kelurahan setelah itu, pihak kelurahan langsung melaporkan ke Dinas Dukcapil. Nantinya laporan tersebut akan ditindaklanjuti dengan menerbitkan tiga dokumen kependudukan yang diserahkan kepada kelurahan ”*

Peneliti juga melakukan wawancara kepada Rudi Hartono selaku warga masyarakat adapun kutipan wawancaranya sebagai berikut :

*“Sejujurnya, tidak ada kesulitan yang bagaimana. Semua berjalan lancar dan petugas Dukcapil sangat profesional dalam memberikan panduan dan membantu saya mengisi formulir. Sehingga kami juga paham akan alur Seluruh prosesnya sangat cepat dan saya tidak harus menunggu lama untuk mendapatkan tiga dokumen terkait yakni Akte Kematian, Kartu Keluarga, KTP (bersetatus cerai mati). Tetapi kami juga ikut aturan yang berlaku dari Dukcapil itu sendiri sebagai bentuk apresiasi juga untuk pihak Dukcapil*

*membantu masyarakat yang mengalami kesulitan”.*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut peneliti menyimpulkan bahwa Dengan Layanan program Three In One Dukcapil, masyarakat tidak harus datang langsung ke Dinas Dukcapil untuk mengurus Akte Kematian ,petugas dari Kantor kelurahan akan melaporkan apabila setiap ada warga yang terkena musibah kematian, pihak kelurahan langsung melaporkan ke Dinas Dukcapil. Nantinya laporan tersebut akan ditindaklanjuti dengan menerbitkan tiga dokumen kependudukan yang diserahkan kepada kelurahan

### **Observability atau kemudahan Inovasi Pelayanan Administrasi di Disdukcapil Kota Bengkulu**

Kemampuan untuk Diamati (observability) Kemampuan untuk diamati adalah derajat di mana hasil suatu inovasi contohnya dalam hal ini mempermudah masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan (seperti Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, KTP dan KIA) dimana masyarakat tidak perlu lagi harus datang jauh-jauh ke Dinas yang jaraknya jauh dari tempat tinggal mereka tetapi cukup dilayani sesuai kebutuhan masyarakat, sehingga masyarakat bisa berhemat dengan waktu, jarak dan biaya transportasinya. Dengan demikian Observability atau kemudahan diamati Berarti bahwa hadirnya inovasi tersebut harus bisa untuk diamati entah dari segi hasil yang baik dari sebelumnya serta dari segi kerjanya.

Peneliti juga melakukan wawancara kepada Yasmi selaku masyarakat kota Bengkulu adapun kutipan wawancaranya sebagai berikut :

*“dengan adanya program Three In One ini pelayanan yang di berikan Dukcapil ini saya sangat merasa terbantu karena saya tidak harus datang ke kantor Dukcapil untuk mendapatkan tiga*

*dokumen. Dan pembuatannya juga mudah di proses.”*

Peneliti melakukan wawancara kepada Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil dengan wawancara sebagai berikut :

*“Proses kerja kami dimulai dengan menerima pemberitahuan kematian dari kelurahan atau masyarakat sendiri yang datang langsung ke Dinas Dukcapil. Pemberitahuan ini berisi data atau keterangan. Selanjutnya, kami memproses dan mengajukan pendaftaran pembuatan akta kematian. setelah pendaftaran selesai dan verifikasi data telah dilakukan, kami akan melakukan proses penerbitan akta kematian. Akta kematian ini akan dicetak dan diserahkan kepada warga yang bersangkutan..”*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut peneliti menyimpulkan bahwa dengan adanya layanan ini, masyarakat yang mendapatkan musibah kematian sangat terbantu oleh pelayanan Dukcapil yang di berikan karena dokumen ini sangat penting untuk keperluan administratif dan hukum, serta pembrosesan lainnya yang melibatkan status kematian seseorang.

### **Relative Advantage atau Keuntungan relatif Inovasi Pelayanan Administrasi di Disdukcapil Kota Bengkulu**

Keuntungan relatif yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya atau mungkin dari faktor status sosial (gengsi), kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. tingkat kelebihan suatu inovasi, apakah lebih baik dari inovasi

yang sebelumnya atau dari hal-hal yang biasa dilakukan. Hal tersebut menjadi Kelebihan suatu inovasi menjadi nilai tambah bagi pengguna financial technology dalam menggunakan inovasi tersebut.

Layanan *offline* tatap muka di kantor mengacu pada bentuk pelayanan yang dilakukan secara langsung di lokasi fisik, di mana pelanggan atau masyarakat dapat berinteraksi dengan petugas atau pegawai pemerintahan secara langsung untuk mengurus berbagai keperluan atau permohonan.

Peneliti melakukan wawancara kepada Kabid Pelayanan Pelayan pencatatan sipil adapun kutipan wawancaranya sebagai berikut :

*“Ya, benar. Keuntungan relative (relative advantage) adalah memberikan layanan yang sangat memuaskan melalui tatap muka sehingga kami bisa mengetahui langsung masalah yang di hadapi karena Sebagian besar layanan kami masih berbasis offline tatap muka. Misalnya, untuk pembuatan akte kematian, pihak kelurahan harus datang langsung ke kantor kami untuk mengisi formulir dan menyerahkan berkas-berkas yang diperlukan. Kami juga melakukan wawancara singkat dengan mereka untuk memastikan data yang tercatat benar dan lengkap. Kami berharap bahwa dengan pengembangan sistem online, kami dapat memberikan pilihan lebih banyak bagi masyarakat untuk mengakses layanan kami. Selain itu, kami juga akan terus mencari cara untuk menyederhanakan proses administrasi dan meningkatkan pelayanan agar lebih ramah dan cepat”.*

Peneliti juga melakukan wawancara kepada bapak juhanto selaku warga masyarakat kota Bengkulu, adapun kutipan wawancaranya sebagai berikut :

*“saya ingin berterima kasih kepada petugas di kantor kelurahan yang telah membantu saya dengan baik.*

*Layanan ini sangat membantu kami dalam mengurus dokumen kependudukan tanpa harus repot repot ke datang ke kantor dukcapil. Karena adanya kerja sama antar kelurahan juga kami sangat terbantu dalam hal tersebut”.*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut peneliti menyimpulkan bahwa Layanan ini mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat kota Bengkulu, mengurangi biaya dan waktu yang diperlukan untuk mengurus dokumen kependudukan. Hal ini memberikan kemudahan akses dan meningkatkan pelayanan publik yang lebih inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat di wilayah kota Bengkulu

### **Pembahasan**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang selanjutnya disebut Disdukcapil adalah perangkat daerah Pemerintah Kabupaten/Kota yang bertanggungjawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Berdasarkan Peraturan Walikota Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Taat Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok yaitu membantu Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih inovatif dengan mengedepankan pada kepentingan masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu meningkatkan

kemudahan layanan dan ketaatan tertib administrasi kependudukan dengan memberikan inovasi pelayanan. Salah satu inovasi pelayanan ini dilakukan untuk meningkatkan cakupan kepemilikan akta kelahiran.

### **Compatibility atau kesesuaian**

Kompatibilitas atau kesesuaian adalah kualitas, fakultas atau karakteristik yang dapat dimiliki orang untuk memiliki kemampuan untuk secara harmonis setuju dengan orang lain, memiliki pilihan untuk berkembang dan tumbuh bersama dengan orang itu, oleh karena itu, agar kompatibilitas ada, dua atau lebih mata pelajaran harus terkait. Untuk mengatakan bahwa sesuatu bagi seseorang sesuai dengan individu lain, dengan cara ini dikatakan bahwa agar ada kesesuaian antara dua orang, yang satu harus mempengaruhi secara harmonis terhadap yang lain atau masyarakat lainnya.

Sejalan dengan hal ini teori Servizio Civil, (2021). mengatakan bahwa Kesesuaian adalah tingkat kemiripan inovasi dengan nilai, pengalaman yang lalu, dan kebutuhan untuk penerima. Hal tersebut dimaksudkan agar inovasi yang sebelumnya atau yang lama tidak langsung dibuang begitu saja selain karena alasan faktor biaya yang sedikit namun juga inovasi yang sebelumnya menjadi bagian dari proses perpindahan ke inovasi baru, selain itu dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi secara lebih cepat. Akan tetapi, inovasi yang tidak sama dengan nilai atau norma yang diinginkan oleh penerima tidak akan diterima secepat inovasi yang sesuai dengan norma yang ada di masyarakat.

Sejalan dengan teori Abdullah, Alyas, 2020 mengatakan bahwa Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga, sebuah produk inovasi harus melewati fase “Uji Publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan

untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi. Suatu inovasi yang dapat diujicobakan dalam setting sesungguhnya umumnya akan lebih cepat diadopsi. Jadi, agar dapat dengan cepat diadopsi, suatu inovasi harus mampu mengemukakan keunggulannya.

### **Observability atau kemudahan**

Kemampuan untuk Diamati (observability) Kemampuan untuk diamati adalah derajat di mana hasil suatu inovasi sejalan dengan hal ini teori Firdani, 2020 mengemukakan bahwa Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana sebuah inovasi bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Suatu inovasi yang hasilnya mudah diamati akan semakin cepat diterima oleh masyarakat, dan sebaliknya inovasi akan sukar diamati hasilnya, akan lama diterima oleh masyarakat mempermudah masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan seperti Akta Kematian, Kartu Keluarga, KTP dimana masyarakat tidak perlu lagi harus datang jauh-jauh ke Dinas yang jaraknya jauh dari tempat tinggal mereka tetapi cukup dilayani sesuai kebutuhan masyarakat, sehingga masyarakat bisa berhemat dengan waktu, jarak dan biaya transportasinya.

### **Relative advantage atau Keuntungan relative**

Keuntungan relatif yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. sejalan dengan teori Rina Mei Mirnasari (2013) mengemukakan bahwa Relative advantage atau keuntungan relative adalah sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada nilai kebaruan

yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain. Tingkat keuntungan atau manfaat pada suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya, atau dari faktor status sosial, kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponens yang sangat penting.

Makin menguntungkan bagi penerima, makin cepat tersebarnya inovasi. Sebuah Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya atau mungkin dari faktor status sosial (gengsi), kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Hal ini Relative advantage atau keuntungan relatif salah satu atribut dari inovasi dengan menganalisis sejauh mana inovasi memiliki keuntungan bagi penerimanya.

Layanan Cetak Dokumen Admindak di kantor kelurahan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) adalah salah satu upaya untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan. Melalui layanan ini, warga dapat mencetak dokumen kependudukan seperti akte kematian secara langsung di kantor kelurahan tanpa harus pergi ke kantor Dukcapil yang mungkin berada di kota atau pusat pemerintahan. Layanan Cetak Dokumen Admindak di kantor kelurahan dukcapil ini bertujuan untuk mengurangi beban masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan dan mempermudah akses mereka terhadap layanan administrasi kependudukan. Dengan adanya layanan ini di tingkat kelurahan, warga tidak perlu lagi pergi ke kantor Dukcapil yang mungkin berjarak jauh dari tempat tinggal mereka.

### **Pelaksanaan Program 3 in 1 dalam Implementasi Program *Three In One (3 In 1)* di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu**

Untuk menganalisis pelaksanaan program 3 in 1 dalam pelayanan Akta Kematian, penulis menggunakan teori Edward 3 dalam Agustino (2012: 154) yang menyatakan bahwa pelaksanaan dapat dinilai pada empat dimensi, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi

#### **Komunikasi**

Hasil wawancara dengan Kabid pelayanan pencatatan sipil Dinas Dukcapil Kota Bengkulu beliau menyampaikan bahwa :

*“Dalam memberikan arahan tentunya saya berkomunikasi secara santun dimana arahan tersebut berupa target yang ingin kita capai baik secara langsung di pagi hari, atau melalui penyampaian diskusi atau meeting, atau melalui penggunaan grup Whatsapp, sehingga seluruh internal kantor terkait mengetahuinya”.*

Dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki strategi tersendiri, Hal ini disampaikan Melalui wawancara bersama Staf Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyatakan bahwa :

*“Salah satu strategi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota kendari yaitu program 3 in 1 ini, untuk meningkatkan cakupan kepemilikan akta kematian di kota Bengkulu. Selain untuk peningkatan cakupan akta kematian, dikarena program 3 in 1 menghasilkan 3 dokumen sekaligus, jadi bisa juga meningkatkan tingkat kepemilikan kartu keluarga dan KTP(cerai mati). Selain itu ada juga program-program lain yang kami lakukan guna meningkatkan pelayanan dinas*

*kependudukan dan pencatatan sipil kota Bengkulu”*

Komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan harus jelas dan tidak membingungkan. Hal ini disebutkan dalam beberapa sumber. Kejelasan komunikasi sangat penting agar para pelaksana kebijakan dapat memahami dengan baik apa yang diharapkan dari mereka dan bagaimana cara melaksanakannya. Komunikasi yang tidak jelas atau ambigu dapat menyebabkan kesalahpahaman dan kesalahan dalam pelaksanaan kebijakan.

Kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dalam pelaksanaan program 3 In 1 dapat dilihat dari sejauh mana upaya dalam mensosialisasikan sebuah inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu yang berupaya untuk percepatan kepemilikan akta kematian di Kota Bengkulu

### **Sumber Daya**

#### **Staf**

Indikator Staf adalah sumberdaya utama dalam mengimplementasikan program. Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi salah satunya disebabkan oleh karena staf yang tidak mencukupi, memadai ataupun tidak kompeten dibidangnya. Penambahan jumlah staf dan implementor saja tidak mencukupi, tetapi diperlukan (kompetensi dan kemampuan) dalam mengimplementasikan program atau melaksanakan tugas yang diinginkan oleh program itu sendiri. Berdasarkan hasil penelitian membuktikan bahwa sangat dibutuhkan operator tambahan untuk pelaksanaan Program 3 in 1 dalam pembuatan akta kematian, Ini merupakan hal yang harus di perhatikan agar

pelayanan Program 3 In 1 ini dapat berjalan dengan optimal

#### **Informasi**

Informasi memegang peranan penting dalam pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan pelayanan publik. Komunikasi juga penting dalam meningkatkan kualitas informasi yang beredar di masyarakat. Standarisasi pelayanan publik memberikan transparansi dan akses informasi kepada masyarakat mengenai persyaratan, prosedur, dan aspek lain dari penyelenggaraan pelayanan Hal ini diungkapkan oleh Staf Petugas Pencatatan Sipil beliau menyampaikan bahwa :

*“Kami selalu berupaya dalam mensosialisasikan Program 3 In 1 ini kepada masyarakat baik melalui media sosial maupun penyebaran brosur kepada masyarakat, agar informasi terkait program 3 In 1 ini dapat diketahui oleh masyarakat Kota Bengkulu”.*

#### **Wewenang**

Kewenangan dalam menjalankan tugas dapat berbeda-beda tergantung pada instansi atau lembaga yang bersangkutan. Pembagian kewenangan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu sudah jelas dan terstruktur. Hal ini di ungkapkan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu beliau menungkapkan bahwa :

*“Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu terdapat 4 bidang dan 1 kesekretariatan yaitu kesekretarian yang di kepalai oleh sekretaris dinas, bidang pelayanan*

*pendaftaran penduduk, bidang pengelolaan informasi adminduk, bidang pencatatan sipil dan bidang pemanfaatan data dan informasi. Keempat bidang itu di kepalai oleh seorang kepala bidang. Tugas dan wewang mereka sudah di atur di dalam Peraturan Walikota tentang Organisasi dan Tata Kerja Kependudukan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu Jadi masing-masing bidang sudah mempunyai tugas dan fungsi masing-masing dan bertanggung jawab terhadap hal itu”.*

Berdasarkan pernyataan di atas, pelimpahan kewenangan sangat berperan penting dalam menciptakan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan, sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat. Intinya, pelimpahan kewenangan dapat membantu mempercepat penyelesaian masalah dan meningkatkan layanan publik bagi masyarakat

#### Fasilitas

Fasilitas kerja memiliki peran penting dalam menunjang pekerjaan. Fasilitas kerja yang memadai dengan kondisi yang layak dan terpelihara dengan baik akan membantu kelancaran proses kerja dalam suatu organisasi. Pemberian fasilitas yang lengkap juga dijadikan salah satu pendorong untuk bekerja. Fasilitas kantor seperti gedung kantor, komputer, meja, kursi, lemari dan lain-lain akan membantu meningkatkan semangat kerja pegawai sehingga kinerjanya dapat ditingkatkan

#### Disposisi

Disposisi artinya suatu hal membagikan ciri yang melekat erat menggunakan implementor kebijakan tersebut. Menurut Edward III dalam Indiahono (2009:62), disposisi yaitu menunjukkan karakteristik yang menempel erat kepada implementor kebijakan/program. Para pelaksana kebijakan harus mengetahui

apa yang akan dilakukan dan harus mempunyai kemampuan pada melaksanakannya. Jika program kebijakan ingin efektif.

Pemimpin pelaksana program perlu tahu apa yg harus dilakukan serta diinstruksikan sesuai keterampilan yang mereka miliki. Pelaksana pelayanan program 3 In 1 dipilih sesuai kemampuan dan saat pelaksanaan tugas penyumbang pada termin kualifikasi, serta buat mengendalikan kualitas sikap pelaksanaan

#### Struktur Birokrasi

Untuk mendukung pelaksanaan kebijakan, diperlukan struktur birokrasi yang kondusif dan koordinasi yang baik. Transformasi birokrasi menjadi lebih adaptif, agile, dan fluid melalui model organisasi kerja matriks yang berorientasi pada hasil menjadi jawaban untuk merespon tuntutan masyarakat yang semakin demanding. Transformasi organisasi birokrasi menuntut adanya kolaborasi dan sinergi yang dibangun baik secara horizontal dan vertikal pada setiap instansi pemerintah. Dalam pelayanan program 3 In 1 ini tentu memiliki Standar Operasional Prosedur

#### D. Kesimpulan dan Saran

##### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi Pelayanan Three In One (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 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.

Selanjutnya, penilaian kinerja birokrasi dalam implementasi Pelayanan Three In One (3 In 1) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Bengkulu dapat dilihat dari 5 (lima) indikator penilaian kinerja yaitu Produktivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dilihat dari jumlah pengguna Pelayanan Three In One (3 In 1). Kualitas Pelayanan Three In One (3 In 1) dilihat dari standar penyelenggaraannya dibenahi sehingga Pelayanan Three In One (3 In 1) berhasil meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Responsivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dilihat dari masyarakat memberikan respon yang positif terhadap Pelayanan Three In One (3 In 1) yaitu kemudahan persyaratan dan prosedur pelayanan yang efektif dan efisien. Responsibilitas. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dalam memberikan pelayanan sudah sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).

Akuntabilitas dalam memberikan 3 (tiga) dokumen, yaitu Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Kematian merupakan bentuk pertanggungjawaban atas penyelenggaraan Pelayanan *Three In One* (3 In 1). Implementasi Pelayanan *Three in One* (3 in 1) meningkatkan kualitas pelayanan

kepada masyarakat dan mendukung tata pemerintahan yang baik (*good governance*).

Faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi Pelayanan Three in One (3 in 1) yaitu Sumber Daya Manusia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu ditinjau dari aspek kuantitas dan kualitas sudah cukup memenuhi standar, sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu sudah cukup lengkap dan dapat digunakan secara optimal namun ada beberapa peralatan dan kelengkapan yang perlu ditambah dan diperbaharui, keberhasilan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dalam memberikan pelayanan administrasi tidak terlepas dari upaya kerjasama yang optimal dengan Kecamatan maupun instansi terkait di kota Bengkulu.

### **Rekomendasi/Saran**

- 1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu harus lebih meningkatkan kerja sama dan sosialisasi dengan Kelurahan, Kecamatan maupun badan atau organisasi yang terkait di Kota Bengkulu, sosialisasi juga dapat dilakukan melalui media sosial maupun media cetak.
- 2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu menambah pegawai pembantu untuk penyerahan dan pengambilan dokumen Kartu Kematian karena ruang pelayanan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga berada dalam satu ruangan sedangkan ruang

pelayanan Kartu Kematian berbeda.

- 3) Diharapkan penelitian ini berguna baik bagi semua pihak khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu, bagi masyarakat dan pihak terkait lainnya

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Said Zainal. 2012. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Dwiyanto, Agus. Dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Politik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Handiyastuti, Viditya Indah. 2014. "Lahir Procot, Pulang Bawa Akta": Sebuah Inovasi Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran di Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi. Diakses di
- Handoyo, Eko. 2013. *Kebijakan publik*. Semarang: Widya Karya
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajawali Pers  
<http://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/60789/Viditya%20Indah%20handayani%20-%201009102010761.pdf?sequence=1>
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Mulyono. 2009. *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Mustafa, Delly. 2013. *Birokrasi Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Mustafa, Bisri. 2008. *Kamus Kependudukan*. Yogyakarta: Panji Pustaka
- Ndia, Victoria dan Cahyo Sasmito. 2019. *Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 in 1 dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu)*. Dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Vol. 8 No. 2, (online). Di akses di <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/1715> (22)
- Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 93 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran
- Purwanto, Dedi. 2017. *Pelayanan 3 in 1 Electronic Public Service dalam Mewujudkan Sistem Peradilan yang Sederhana, Cepat, dan Berbiaya Ringan di PTUN Yogyakarta*. Diakses pada [http://digilib.uin-suka.ac.id/26770/2/11340172\\_BAB-I\\_IV-atau-V\\_DAFTAR-P\\_USTAKA.pdf](http://digilib.uin-suka.ac.id/26770/2/11340172_BAB-I_IV-atau-V_DAFTAR-P_USTAKA.pdf)
- Rahmawati, Erin dan Retno Suryawati. 2017. *Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) di Kota Surakarta*. Dalam *Jurnal Wacana Publik* Vol 1, No. 3, 2017 hlm 24-39. Diakses di <https://jurnal.uns.ac.id/wacana-publik/article/view/18002/14362>
- Sinambela, Lijak Poltak. dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Subarsono, AG. 2015. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*.
- Surat Edaran Mendagri No. 472.11/4954/SJ Tentang Akta Kelahiran Anak
- Suryokusumo, R FerryAnggoro. 2008. *Pelayanan Publik dan Pengelolaan Infrastruktur Perkotaan*. Yogyakarta: Sinergi Publishing.
- Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan
- Winarno, Budi. 2011. *Kebijakan Publik (Teori, Proses, dan Studi Kasus)*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.