

**IMPLEMENTASI PROGRAM PEMBUATAN AKTA KEMATIAN DI  
KECAMATAN TUGU KOTA SEMARANG**

Dena Laras, Hardi Warsono  
**Departemen Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**  
Jl. Prof. H. Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269  
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405  
Laman : [http// www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id) email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

***Abstract***

*The implementation of death certificate program in Tugu sub-district, part of Semarang city is government's effort in managing population documents and administration. The government's role, especially coming from Department of Population and Civil Registration of Semarang city, is important in the implementation process. The department is in the position of where they are obliged to overcome challenges in population administration practice based on Act 24 Year 2003 about Amendment of Act 23 Year 2006 about Population Administration. This study is based on qualitative descriptive method, using staffs from Department of Population and Civil Registration of Semarang and Tugu sub-district residents that have been involved in the program as informants. This study aims to analyze the policy implementation process and its impeding factors. This study uses George Edward III, which stated that the impeding factors in a policy implementation process are communication, resources, and disposition or bureaucratic structure and behaviour issues. Based on the result found from this study, it is shown that the implementation of this program is still lacking on resources, such as human resources, financial resources, and facility resources. This program also still lacks on socialization efforts by the policy makers. Hence, it can be concluded that this program's implementation process has not been optimal and ill-implemented.*

**Keywords:** *Implementation, Death Certificate, Population Administration.*

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara

Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap Peristiwa Kependudukan dan

Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk Indonesia yang berada di dalam dan/atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Untuk memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk Indonesia dan Warga Negara Indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, perlu dilakukan pengaturan tentang Administrasi Kependudukan. Untuk mengetahui seberapa besar jumlah penduduk dan mengetahui bagaimana struktur penduduk yang ada maka perlu adanya suatu metode administrasi kependudukan yang tepat agar suatu wilayah dapat memperoleh data kependudukan yang dapat dipertanggung jawabkan kebenaran datanya. Peristiwa Kependudukan, antara lain perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, tinggal terbatas, serta perubahan status Orang Asing Tinggal Terbatas menjadi tinggal tetap dan Peristiwa Penting, antara lain kelahiran, lahir mati, kematian, perkawinan, dan

perceraian, termasuk pengangkatan, pengakuan, dan pengesahan anak, serta perubahan status kewarganegaraan, ganti nama dan Peristiwa Penting lainnya yang dialami oleh seseorang merupakan kejadian yang harus dilaporkan karena membawa implikasi perubahan data identitas atau surat keterangan kependudukan serta dampak pada validitas data kependudukan. Dalam Undang-Undang Dasar 1945 terdapat salah satu pasal yang mengatur tentang warga negara dan penduduk, yaitu pada BAB X Pasal 26 Ayat 3 yang menyatakan bahwa “hal-hal mengenai warga negara dan penduduk diatur dengan undang-undang.” yang kemudian diperjelas kembali dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Kota Semarang sebagai salah satu wilayah administratif di Indonesia dan merupakan Ibukota Provinsi Jawa Tengah yang menjadi kota singgah dan bertemunya berbagai macam

penduduk baik lokal maupun asing, tentu menyelenggarakan kegiatan pencatatan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Pada tabel RKPD Tahun 2014 dan Pencapaian Target RPJMD Tahun 2010-2015 pada Urusan Kependudukan dan Catatan Sipil, terdapat beberapa indikator kinerja dalam program penataan administrasi kependudukan. Dari kesembilan indikator tersebut terdapat salah satu program penataan administrasi kependudukan yang capaiannya masih sangat jauh dari target akhir RPJMD 2015, yaitu rasio penduduk meninggal berakta kematian yang realisasi capaiannya masih tergolong rendah yaitu sebesar 20,60% dari target akhirnya sebesar 100%. Tentu hal ini harus menjadi perhatian khusus bagi pemerintah terkait karena target yang dicantumkan tergolong tinggi namun capaiannya masih belum mencapai setengah dari target akhir yang ditentukan. Padahal akta merupakan salah satu program administrasi kependudukan yang

penting dan harus dimiliki oleh tiap warga yang tinggal di Indonesia. Berikut adalah penjelasan mengenai pentingnya akta kematian menurut Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Akta adalah suatu tulisan yang memang dengan sengaja dibuat untuk dijadikan bukti tentang suatu peristiwa dan ditandatangani pihak yang membuatnya. Ada dua jenis akta yang wajib dipenuhi oleh penduduk pada saat pertama kali hadir di dunia dan saat terakhir kali dia berada di dunia (meninggal), yaitu Akta Kelahiran dan Akta Kematian. Akta Kelahiran adalah Bukti Sah mengenai Status dan Peristiwa Kelahiran Seseorang yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Adapun potensi penduduk di Kota Semarang pada tahun 2017 sebesar 1.658.552 jiwa, sedangkan tahun 2016 sebesar 1.648.279 jiwa, terdapat peningkatan jumlah penduduk sebesar 10.273 jiwa yang disebabkan karena adanya mutasi penduduk lahir, mati, pindah, datang (LAMPID) dalam tahun 2017.

**Tabel 1. 1**  
**Data Statistik Penduduk**  
**Berdasarkan Kepemilikan Akta**  
**Kematian Kota Semarang Per**  
**Tanggal 27 Oktober 2015**  
**(Data Penduduk Meninggal**  
**Sejak Tahun 2011)**

No.	Nama Kecamatan	Penduduk Meninggal	Memiliki Akta	% Pemilik Akta
1	SEMARANG TENGAH	11.932	923	0,077
2	SEMARANG UTARA	13.119	574	0,043
3	SEMARANG TIMUR	13.247	795	0,06
4	GAYAMSARI	7.701	561	0,072
5	GENUK	6.497	226	0,034
6	PEDURUNGAN	12.650	1875	0,148
7	SEMARANG SELATAN	10.661	478	0,044
8	CANDISARI	9.923	350	0,035
9	GAJAH MUNGKUR	5.369	998	0,185
10	TEMBALANG	11.956	397	0,033
11	BANYUMANIK	11.732	361	0,03
12	GUNUNGPATI	5.500	90	0,016
13	SEMARANG BARAT	16.722	783	0,046
14	MIJEN	3.928	73	0,018
15	NGALYAN	9.352	235	0,025
16	TUGU	3.110	20	0,006
		<b>153.399</b>	<b>8739</b>	<b>0,0565</b>

Sumber diolah dari : Dinas Kependudukan dan Catatan

Sipil Kota Semarang.

Dari data tersebut di atas dapat dilihat bahwa Kecamatan Tugu merupakan kecamatan yang memiliki persentase terendah sebesar 0,006% dan Kecamatan Gajahmungkur memiliki persentase tertinggi sebesar 0,185%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masih perlu adanya peningkatan dalam kepemilikan akta kematian di masyarakat. Jika dibandingkan dengan kecamatan yang lainnya kesenjangan antara yang mempunyai dan tidak mempunyai

akta kematian di Kecamatan Tugu memang paling besar, maka hal tersebut perlu untuk dilakukan penelitian mengenai rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kegunaan akta kematian.

### “Implementasi Program Pembuatan Akta Kematian Di Kecamatan Tugu Kota Semarang”.

#### B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana Implementasi program pembuatan akta kematian di Kecamatan Tugu Kota Semarang?
2. Faktor Penghambat utama implementasi program pembuatan akta kematian di Kecamatan Tugu Kota Semarang?

#### C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis capaian dari program pencatatan akta kematian serta menjelaskan regulasi tersebut serta mendiskripsikan faktor penghambat implementasi program

pencatatan akta kematian di Kecamatan Tugu Kota Semarang.

#### **D. Tinjauan Pustaka**

##### **1. Implementasi**

Administrasi Publik adalah penggabungan antar teori dan praktek dengan sumber day dan personal publik di organisir dan dikoordinasikan agar dalam pelaksanaan kebijakan pubik ini dapat lebih responsif terhadap kebutuhan publik yang bertujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah. Salah satu ruang lingkup administrasi publik adalah kebijakan publik yang membahas mengenai segala sesuatu hubungan antara unit pemerinah dengan lingkungannya yang memiliki serangkaian kegiatan yang mempunyai tujuan dan dilaksanakan bersama dengan memperhatikan permasalahan tertentu yang nantinya akan terkait dengan formulasi kebijakan.

Dalam kebijakan publik terdiri dari beberapa tahapan

salah satunya adalah Implementasi kebijakan publik merupakan proses kegiatan adminsitratif yang dilakukan setelah kebijakan ditetapkan dan disetujui. Kegiatan ini terletak di antara perumusan kebijakan dan evaluasi kebijakan. Implementasi kebijakan mengandung logika *top-down*, maksudnya menurunkan atau menafsirkan alternatif-alternatif yang masih abstrak atau makro menjadi alternatif yang bersifat konkrit atau mikro. Artinya implementasi kebijakan menentukan keberhasilan suatu proses kebijakan dimana tujuan serta dampak kebijakan dapat dihasilkan.

##### **2. Kependudukan**

Kependudukan atau demografi adalah ilmu yang mempelajari dinamika kependudukan manusia. Meliputi di dalamnya ukuran, struktur, dan distribusi penduduk, serta bagaimana jumlah penduduk berubah setiap waktu akibat kelahiran, kematian, migrasi, serta penuaan.

##### **3. Model Implementasi**

Keberhasilan implementasi menurut Merilee S. Grindle dalam Subarsono (2011:93) dipengaruhi oleh dua variabel besar, yakni isi kebijakan (content of policy) dan lingkungan implementasi (context of implementation). Sedangkan Wibawa dalam bukunya (1994: 22-23) mengemukakan model Grindle ditentukan oleh isi kebijakan dan konteks implementasinya. Ide dasarnya adalah bahwa setelah kebijakan ditransformasikan, barulah implementasi kebijakan dilakukan. Implementasi kebijakan publik menurut George C. Edwards (Winarno, 2012) melihat bahwa suatu proses implementasi kebijakan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu komunikasi, disposisi atau tingkah laku, sumber daya dan struktur birokrasi. Dalam kajian implementasi menurut Edward lebih singkat dibandingkan dengan model yang disampaikan oleh ahli sebelumnya dan lebih sering digunakan dalam mengkaji sebuah kebijakan dikarenakan model ini lebih mudah dilaksanakan dan sudah mencakup keseluruhan komponen

dalam mengkaji implementasi kebijakan.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif berciri – ciri umum, fleksibel, berkembang, dan muncul dalam proses penelitian. ). Jadi, dalam hal ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari suatu keutuhan. Penelitian kualitatif dari sisi definisi lainnya dikemukakan bahwa hal itu merupakan penelitian yang memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku individu atau sekelompok orang.

## **HASIL PENELITIAN**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Implementasi Program Pembuatan Akta Kematian di**

## **Kecamatan Tugu Kota Semarang**

Implementasi Program Pembuatan Akta Kematian di Kecamatan Tugu Kota Semarang merupakan program yang wajib dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Implementasi adalah pelaksanaan kebijakan dimana aktor bekerjasama untuk menjelaskan sebuah kebijakan dengan upaya mencapai tujuan kebijakan. Implementasi program pembuatan akta kematian di Kecamatan Tugu Kota Semarang merupakan program yang wajib dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Program pencatatan akta kematian di Kota Semarang mempunyai tujuan menciptakan tertib administrasi di bidang kependudukan yang dikarenakan terdapat beberapa permasalahan di bidang administrasi kependudukan.

### **1. Jenis Manfaat yang dihasilkan**

Jenis dan manfaat dari program pencatatan akta kematian merupakan salah satu hal yang dapat mendorong berjalannya program tersebut. dengan adanya

manfaat maka target grup akan merasa butuh membuat akta kematian yang berdampak meningkatnya target dari program pencatatan akta kematian.

### **2. Derajat Perubahan**

Adanya kendala dalam pelaksanaan suatu program akan menghambat derajat perubahan dan dapat menjadi halangan dalam mencapai target yang diinginkan. Hasil wawancara yang dilakukan bisa diketahui bahwa terdapat beberapa kendala dalam implementasi program pembuatan akta kematian di Kecamatan Tugu Kota Semarang antara lain kendala dari keterbatasan jumlah pegawai, kurangnya kesadaran dan pemahaman dari masyarakat akan pentingnya membuat akta kematian, sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum sepenuhnya sampai pada target grup atau masyarakat.

Kendala yang berasal dari pegawai dikarenakan kurangnya sumber daya manusia, hal tersebut sangat memengaruhi bagaimana

berjalannya program – program yang sudah dirancang untuk memenuhi target. Kurangnya SDM juga mempengaruhi pola komunikasi yang ada antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dengan pengurus akta kematian di kecamatan maupun di kelurahan. Keterbatasan sumber daya ini dapat mempengaruhi pencapaian target kebijakan pencatatan akta kematian. Sedangkan kendala dari masyarakat kurangnya kesadaran dan pemahaman akan pentingnya membuat akta kematian hal tersebut menjadi salah satu faktor penghambat masih rendahnya capaian program pembuatan akta kematian. Sedangkan sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum sepenuhnya sampai pada target grup atau masyarakat karena masih ada masyarakat yang belum mengetahui pentingnya akta kematian sehingga masyarakat enggan untuk membuat akta kematian.

### **3. Kedudukan Pembuatan Kebijakan**

Impelentasi program pembuatan akta kematian belum dapat sepenuhnya berjalan dengan baik, masih ada yang harus diprbaiki baik dari petugas yang melayani pembuatan akta kematian mengalami kendala tidak dapat menyelesaikan tugasnya tepat waktu sampai Dinasnya sendiri yang baru bekerja sama dengan satu rumah sakit yaiitu RSUD Ketileng.

### **4. Pelaksana Kebijakan**

Pelayanan program pembuatan akta kematian petugas sudah memberikan pelayanan yang baik. Hal ini dapat dilihat dari pola pikir masyarakat yang tadinya acuh dan masih sedikit yang mau membuat akta kematian sekarang sedikit – demisedikit sudah meningkat walaupun peningkatanny belum sesuai tarjet. Meskipun tidak jarang dari mereka yang mengurus akta kematian dikarenakan membutuhkannya untuk syarat administrative seperti mengurus warisan atau pengubahan status pada KTP dan KK dari status kawin menjadi status cerai mati. masyarakat yang membuat akta kematian



dikarenakan mereka memang sadar akan kepemilikan akta kematian.

## **5. Sumber Daya yang dihasilkan**

Dukungan yang diberikan oleh Pemerintah kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang khususnya dalam pelaksanaan program pembuatan akta kematian, Pemerintah telah memberikan beberapa fasilitas yang dapat menunjang keberhasilan program pembuatan akta kematian. Fasilitas yang dimaksud antara lain pemberian alat seperti komputer, printer serta penunjangnya dan alat tulis kantor. Selain itu juga ada mobil operasional yang digunakan untuk sistem jemput bola, jadi mobil tersebut setiap harinya akan beroperasi pada tempat tertentu yang sudah ditentukan seperti di dekat kawasan Simpang Lima. Dengan adanya mobil keliling dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang diharapkan target groups lebih dipermudah dalam mengurus administrasi kependudukan khususnya akta kematian karena akses yang diberikan sudah lebih mudah.

## **B. Faktor Penghambat Implementasi Program Pembuatan Akta Kematian**

### **1. Komunikasi**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang untuk memberikan informasi tentang pentingnya akta kematian kepada masyarakat menggunakan berbagai macam cara antara lain memberikan sosialisasi kepada masyarakat, membuat brosur, menampilkan pada menu yang tertera pada website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dan mengadakan jemput bola. Namun pada kenyataannya yang ada di lapangan pemberian sosialisasi masih dirasa kurang efektif karena cara penyampaiannya terkesan kurang mendalam mengenai penjelasan pentingnya akta kematian sehingga hal tersebut menjadi penghambat pada pelaksanaan program pembuatan akta kematian.

Pelaksanaan program pembuatan akta kematian di Kecamatan Tugu Kota Semarang dalam memberikan kejelasan informasi kepada masyarakat sudah dapat dinilai dengan cukup baik dan cukup jelas.

Meskipun belum semua masyarakat merasa jelas dengan informasi yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Meskipun sebagian dari masyarakat yang mengurus akta kematian karena merasa butuh akta kematian bukan karena sadar akan pentingnya kepemilikan akta kematian. Selain itu dampak yang dirasakan merasakan dampak dari kepemilikan akta kematian dapat digunakan untuk mengurus administrasi yang mengharuskan menggunakan akta kematian sebagai syarat administratif, seperti mengurus klaim asuransi dan perbankan.

Tingkat kekonsistensian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam berkomunikasi kepada masyarakat dengan cara memberikan sosialisasi dinilai masih kurang. Selama ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang melakukan sosialisasi agar pesan maupun informasi yang penting bisa tersampaikan kepada masyarakat. Karena pemberian sosialisasi yang diberikan hanya pada saat awal program pembuatan akta kematian

dilaksanakan. Hal tersebut menyebabkan kurang pahamnya masyarakat akan pentingnya akta kematian dan kurangnya informasi mengenai kelengkapan apa saja yang harus disediakan untuk mengurus akta kematian.

## **2. Sumberdaya**

Sumber daya atau staf jumlah keseluruhan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang ada 102 pegawai. Hanya saja tidak semua pegawai ditugaskan di kantor Dinas melainkan 53 orang bertugas di Dinas sedangkan 49 orang bertugas ditempatkan pada setiap kecamatan yang ada di Kota Semarang. . Sedangkan pegawai yang khusus yang melayani akta kematian hanya ada tiga orang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sehingga hal tersebut dapat menjadi salah satu faktor yang dapat menghambat pelaksanaan program pembuatan akta kematian. Keterbatasan sumber daya ini dapat mempengaruhi pencapaian target kebijakan pembuatan akta kematian. Selain itu keterbatasan sumber daya manusia ini menjadi salah satu faktor

penghambat rendahnya kenaikan capaian program pembuatan akta kematian.

Upaya memberikan informasi mengenai strategi meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membuat akta kematian yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam pelaksanaan program pembuatan akta kematian di Kecamatan Tugu Kota Semarang kepada masyarakat masih kurang efektif. Metode yang digunakan dalam rangka memberikan informasi dengan cara memberikan sosialisasi mengenai pentingnya akta kematian.

### **3. Disposisi**

Terbatasnya jumlah SDM dan kurangnya responsifitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam memberikan sosialisasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang selaku unit pelaksana teknis memiliki tanggung jawab untuk ikut terjun langsung dalam setiap kegiatan yang ada di lapangan. Pada pelaksanaan program pembuatan akta kematian beracuan pada SOP yang sudah ditetapkan yaitu pembuatan akta

kematian pengerjaannya hanya membutuhkan waktu tiga hari kerja. Namun pada kenyataannya belum semua pengerjaan akta kematian selesai tepat waktu sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan wawancara maka dapat dideskripsikan bahwa fenomena disposisi pada implementasi program pembuatan akta kematian masih terdapat kendala seperti kurangnya SDM yang mengakibatkan keterlambatan penyelesaian pembuatan akta kematian.

### **4. Struktur Birokrasi**

Struktur birokrasi dalam menjalankan SOP implementasi pembuatan akta kematian yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang belum dapat melaksanakannya dengan baik. Hal ini terlihat dari belum adanya aturan yang mengatur secara detail terkait pelayanan yang diberikan yakni lima layanan dasar serta aturan lain yang belum terdapat di SOP yang berlaku, selain itu SOP yang digunakan masih menggunakan SOP yang lama sehingga hal tersebut

membuat pelaksanaan Perda menjadi kurang efektif.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam melaksanakan program pembuatan akta kematian berdasarkan Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, implementasi proses pembuatan akta kematian dipengaruhi oleh dua aspek yaitu isi kebijakan dan konteks implementasi. Dilihat dari konteks isi kebijakan implementasi program pembuatan akta kematian cukup baik, namun bila dilihat dari konteks implementasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang belum dapat menjalankan kebijakan program pembuatan akta kematian dengan baik yang disebabkan terbatasnya jumlah SDM yang menangani

akta kematian sehingga dapat menghambat pelaksanaan implementasi pembuatan akta kematian.

### **B. Rekomendasi**

1. Kurangnya komunikasi maka perlu dilakukan pembuatan jadwal yang rutin dan menyeluruh dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat dengan memanfaatkan media sosial.
2. Perlu dilakukan penambahan sumber daya dengan cara *open recruitment*. Terkait terbatasnya anggaran, diperlukan adanya perencanaan yang matang dengan memperhatikan kegiatan apa saja yang akan dilaksanakan dan meningkatkan kerjasama dengan pihak lain. terkait kurangnya fasilitas maka perlu menambah mobil operasional.
3. Terkait disposisi perlu meningkatkan responsifitas pemerintah dalam menanggapi laporan peristiwa kematian dari masyarakat dan segera menambah pegawai.
4. Terkait struktur birokrasi, sebaiknya Kepala Dinas memberikan teguran kepada

petugas yang melayani pembuatan akta kematian yang belum bisa bekerja sesuai dengan SOP.

## DAFTAR ISI

Agustino, Leo. 2012. Dasar – Dasar Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta

Barthos, Basir. 2009. Manajemen Kearsipan. Jakarta: PT. Bumi Aksara

D. , Riant Nugroho. 2006. Kebijakan Publik untuk Negara- Negara Berkembang. Jakarta: Alex Media Komputindo

Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.

Lindriati, Siti dkk. 2017. Pengaruh Sosialisasi dan Tingkat Pemahaman Terhadap Minat Pembuatan Akta Kematian di Desa Purworejo. Artikel. Universitas Lampung.

Moleong, Lexy. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset

Mulyana, Yaya dan Achdiat. 2017. Model Kebijakan Peningkatan Laporan Kematian dalam Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Bandung

Barat. Jurnal. Universitas Pasundan Bandung.

Nadeak, Hasoloan. 2014. Sistem Pencatatan Kelahiran dan Kematian Ditinjau dari Aspek Kebijakan Publik. Jurnal Bina Praja.

Nugroho, Riant. 2014. Public policy. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.

Subarsono. 2005. Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Syafiie, Inu Kencana. 2006. Ilmu Administrasi Publik. Jakarta: Rineka Cipta

Thoha, Miftah. 2003. Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada

Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.

\_\_\_\_\_. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.

## Website

[http://repository.radenintan.ac.id/1139/3/BAB\\_II.pdf](http://repository.radenintan.ac.id/1139/3/BAB_II.pdf)

<https://www.google.co.id/peta-kecamatan-tugu-kota-semarang>  
<http://bappeda.semarangkota.go.id/v2/wp-content/uploads/2015/01/RKPD-2014-PERUBAHAN.pdf>