

**PELAYANAN PENERBITAN SURAT PINDAH DATANG
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KOTA JAYAPURA**

Hans Josua Kbarek

NPP. 29.1758

Asdaf Kota Jayapura, Provinsi Papua

Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: kbrk.hjk0410@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): Jayapura City is the provincial capital and an economic transit area, which triggers residents from other areas to come to Jayapura City to seek livelihood and education. **Purpose:** this study was to analyze and determine the service process for making moving letters at the Disdukcapil Jayapura City, identify and explain the obstacles to the service process and describe the efforts made in overcoming these obstacles **Method:** The method used in this research is qualitative with an inductive approach, while the data collection techniques used are interviews, observation, and documentation. The theory used is Zeithml et.al in Sinambela (2010:7) through 5 dimensions, namely empathy, reliability, tangibles, responsiveness, and assurance. **Result :** Based on the results of the study, it showed that the services carried out were carried out well, while the obstacles encountered were in the form of human resources that needed to be improved, the service capacity was still lacking, and there were still people who did not fully know about the online service mechanism **Conclusion:** The conclusion and effort is Disdukcapil efforts in overcoming these obstacles are by conducting continuous socialization and improving services. The author suggests that in order to improve services, Disdukcapil can add facilities in the service room, rearrange parking lots and carry out wider socialization to all elements of society.

Keywords: : Service, Transfer Letter Comes

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Kota Jayapura merupakan Ibu Kota Provinsi dan wilayah transit perekonomian sehingga memicu penduduk dari daerah lain untuk datang ke Kota Jayapura guna mencari kelayakan hidup dan pendidikan. Jumlah pe **Tujuan:** Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan mengetahui proses pelayanan pembuatan surat pindah datang di Disdukcapil Kota Jayapura, mengetahui dan menjelaskan hambatan pada proses pelayanan serta mendeskripsikan upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut. **Metode:** Metode yang digunakan dalam penelitian adalah kualitatif dengan pendekatan induktif, adapun teknik pengumpulan data yang digunakan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teori yang digunakan yaitu Zeithml et.al dalam Sinambela (2010:7) melalui 5 dimensi yaitu empati, kehandalan, berwujud, ketanggapan, dan jaminan. **Hasil :** Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan terlaksana dengan baik, adapun kendala yang ditemui berupa SDM yang perlu ditingkatkan, daya

tampung pelayanan masih kurang, dan masih terdapat masyarakat yang belum sepenuhnya tahu tentang mekanisme pelayanan *online*. **Kesimpulan:** Kesimpulan dan upaya Disdukcapil dalam mengatasi hambatan tersebut yaitu dengan melakukan sosialisasi secara berkesinambungan dan meningkatkan pelayanan. Penulis menyarankan guna meningkatkan pelayanan, Disdukcapil dapat menambah fasilitas dalam ruang pelayanan, menata ulang lahan parkir serta melakukan sosialisasi lebih luas lagi kepada seluruh elemen masyarakat.

Kata kunci: *Pelayanan, Surat Pindah Datang*

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dimensi filosofis pelayanan administrasi kependudukan diatur dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia. Perlindungan negara dalam bentuk hak sipil bagi penduduk Indonesia melalui cara memberikan identitas kepada masyarakat, memberikan Nomor Identitas Penduduk (NIK), mencatat biodata, memberikan akta kelahiran untuk bayi yang baru lahir, memberikan identitas KTP-el. Hal tersebut merupakan filosofis dari dasar memberikan pelayanan kepada masyarakat guna melindungi seluruh bangsa Indonesia melalui sektor administrasi kependudukan. Karena dampak dari adanya administrasi kependudukan yang baik maka penduduk akan merasakan pelayanan publik berupa pemberian identitas status kepada penduduk yang individual maupun berkelompok serta masyarakat mendapat perlindungan hukum dan kepastian hukum yang menjadi kenyamanan bagi masyarakat. Hal diatas merupakan gambaran dari keberhasilan terselenggaranya pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan dengan baik.

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan penertiban dokumen data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (*Pasal 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013*). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang selanjutnya disingkat Disdukcapil adalah Perangkat Daerah yang membidangi urusan Administrasi Kependudukan di Provinsi dan Kabupaten/Kota (*Pasal 1 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2020*). Tugas dan wewenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di tiap kabupaten/kota adalah menyusun rencana kegiatan kerja, melaksanakan pendaftaran dan pencatatan, memeriksa dan meneliti berkas pencatatan, mengelola data serta menerbitkan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, akta pengakuan anak, e-KTP, kartu keluarga, termasuk juga surat kepada penduduk yang melakukan perpindahan wilayah tempat tinggal. Dokumen kependudukan berguna untuk memberikan keabsahan identitas dan juga kepastian hukum terhadap setiap peristiwa kependudukan serta peristiwa penting yang telah mempengaruhi penduduk, hal tersebut juga merupakan sebuah bentuk perlindungan dari negara terhadap status hak sipil yang dimiliki setiap penduduk dan berguna bagi kepentingan publik lainnya.

Kota Jayapura sebagai Ibukota Provinsi Papua yang telah mengalami kemajuan dalam sektor pembangunan. Sebagai Ibukota Provinsi, Kota Jayapura yang berada paling timur di Indonesia ini memiliki sejumlah keunggulan yang cukup potensial dan diperhitungkan baik dari sektor industri,

pertanian, maupun perkebunan. Dari sektor perkebunan misalnya, adalah sektor tanaman kakao dan kelapa. Adapun hasil dari sektor pertanian yang merupakan tempat bertemunya penjual dan pembeli yang diunggulkan berupa jagung dan ubi kayu dan singkong. Sedangkan dari sektor jasa pariwisatanya ada wisata alam dan budaya yang cukup memiliki nilai tambah yang bisa di bilang bagus dan tidak kalah dengan destinasi wisata lainnya di nusantara.

Berdasarkan pernyataan yang telah dikutip oleh penulis diatas, menunjukkan bahwa Kota Jayapura memiliki daya tarik bagi warga luar yang ingin datang untuk mencari pekerjaan ataupun karena faktor lainnya.

Seiring dengan adanya peningkatan pembangunan dan kemajuan lainnya di Kota Jayapura, hal tersebut berdampak secara signifikan terhadap pertumbuhan jumlah penduduk yang mengalami peningkatan dikarenakan banyaknya penduduk melakukan perpindahan masuk kedalam Kota Jayapura. Jumlah penduduk Kota Jayapura Tahun 2020 yaitu 303.760 jiwa.

Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura tahun 2020 menunjukkan bahwa, jumlah penduduk yang melakukan perpindahan antara kabupaten dan/atau kota terbanyak adalah pada bulan januari dengan sebanyak 1.273 dan bila dilihat jumlah penduduk masuk yang berasal dari luar provinsi paling terpadat berada pada bulan november dengan sebanyak 1.447 dengan total perpindahan dalam satu tahun 12.067. Berdasarkan indikator jumlah kedatangan penduduk terbanyak yang datang pada bulan januari dan november yang merupakan awal dan akhir tahun, maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar alasan kedatangan penduduk masuk kedalam Kota Jayapura adalah alasan pendidikan dimana tahun ajaran baru yang akan dimulai pada awal tahun dan adanya penduduk pendatang yang mau mengakhiri tahun serta memulai mencari lapangan pekerjaan baru di awal tahun pada Kota Jayapura. Dapat diketahui juga bahwa jumlah penduduk yang melakukan perpindahan tidak kalah padatnya dengan jumlah keseluruhan penduduk di Kota Jayapura.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Permasalahan yang didapati oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura adalah pelayanan administrasi kependudukan tentang pindah datang penduduk yang belum dapat berjalan dengan optimal, akibatnya terjadi kesulitan dalam membangun informasi yang teratur dan juga terkini tentang administrasi kependudukan dalam hal pendaftaran pindah datang penduduk. Sedangkan hal ini sangat diperlukan bagi berbagai perencanaan aspek kependudukan, diantaranya merupakan kesehatan, pendidikan, sarana dan prasarana dan hal-hal penting lainnya. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis, bahwa pelaksanaan pelayanan pindah datang penduduk yang sementara berjalan sampai saat ini di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura masih belum maksimal. Adapun permasalahan yang menyebabkan belum maksimal tersebut adalah sebagai berikut: 1) Proses pembuatan surat pindah datang juga harus menunggu datangnya oknum yang memiliki wewenang untuk memberikan tanda tangan pada surat pindah datang tersebut. 2) Masih ada pegawai yang melakukan pelayanan lebih dulu kepada orang-orang yang dikenalnya. 3) Masih adanya masyarakat yang malas mengurus surat pindah datang secara mandiri melainkan lebih memilih menggunakan calo/jasa di karena masih merasa sulit untuk melakukan pendaftaran melalui online.

Dari beberapa permasalahan yang penulis sampaikan di atas, sudah seharusnya hal tersebut di cegah agar tercapainya pelayanan yang baik, khususnya dalam pelayanan pindah datang penduduk. Kegiatan sosialisasi sudah seharusnya dilaksanakan agar masyarakat dapat di edukasi tentang pentingnya administrasi kependudukan dan juga pengendalian penduduk.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks pelayanan penerbitan surat pindah datang. Penelitian Regina Dinda Ayu berjudul Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Penerbitan Surat Pindah Datang Di Kota Manado Provinsi Sulawesi Utara (Ayu , 2020), menemukan bahwa pelayanan penerbitan surat pindah datang yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado dapat dikatakan sudah baik namun masih ditemukan beberapa kendala pada pelayanan diantaranya keterbatasan pada sarana dan prasarana yang memadai, kurangnya aparatur yang berkompentensi serta masih ada kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pentingnya kepemilikan surat pindah datang maupun dokumen kependudukan lainnya. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah meningkatkan sosialisasi hingga menyentuh seluruh lapisan masyarakat, selain itu juga meningkatkan penanganan dalam hal sarana dan prasarana sebagai penunjang proses pelayanan penerbitan surat pindah datang dan meningkatkan kompetensi dan jumlah pegawai.

Penelitian Syahri Ramadoan, Firman, dan Arabiah menemukan bahwa 1) aspek pelaporan dilakukan sesuai prosedur dan kebiasaan pegawai seperti meminta persyaratan berupa surat pengantar yang telah ditanda tangani oleh kepala desa dan mengetahui camat, kartu keluarga yang asli, dan KTP pemohon yang asli untuk ditarik dan akan diganti dengan surat keterangan pindah datang penduduk. 2) aspek pendaftaran dilakukan setelah verifikasi bahan dan pesyaratan untuk mengoreksi kevalitan data pemohon, 3) aspek penerbitan surat keterangan pindah datang penduduk dilakukan setelah dua tahap tersebut dilalui dan dilakukan penerbitan dokumen surat keterangan pindah datang penduduk kemudian ditanda tangan oleh pejabat yang berwenang (Ramadoan dkk, 2019).

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian yang dilakukan memiliki perbedaan dan belum pernah dilakukan oleh pnelitian terdahulu. Konteks pembahasan dalam penelitian ini yaitu pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura dalam penerbitan Surat Pindah Datang di Kota Jayapura. Sebagaimana dalam metode penelitian yang dilakukan penulis menggunakan metode penelitian Kualitatif menurut Creswell. Dalam menentukan dimensi dan indikator menggunakan teori pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithml et.al (1990) dalam Hardiyansah (2018:63-64) yang memiliki 5 dimensi pelayanan publik yaitu empati, berwujud, kehandalan, Ketanggapan, dan Jaminan.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh gambaran bagaimana pelayanan penerbitan surat pindah datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura yang kemudian untuk diketahui faktor-faktor penghambat dalam pelayanan dan diberikan upaya sebagai solusi dalam mengatasi permasalahan dalam pelayanan penerbitan surat pindah datang.

II. METODE

Pendekatan yang digunakan penulis untuk melakukan penelitian adalah yaitu penelitian dengan metode kualitatif untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral. Untuk mengerti gejala sentral tersebut, peneliti mewawancarai peserta penelitian atau partisipan dengan mengajukan pertanyaan yang umum dan agak luas. Informasi kemudian dikumpulkan yang berupa kata maupun teks. Kumpulan informasi tersebut kemudian dianalisis. Dari hasil analisis peneliti kemudian

menjabarkan dengan penelitian-penelitian ilmuwan lain yang dibuat sebelumnya. Hasil akhir penelitian kualitatif dituangkan dalam bentuk laporan tertulis. (Menurut Creswell : 2008)

Setelah itu adapun pendapat bahwa metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. (Sugiyono : 2011).

Dari beberapa definisi menurut para ahli diatas dapat diambil kesimpulan bahwa Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menemukan, menyelidiki, menggambarkan, serta menjelaskan kualitas pengaruh sosial yang tidak dapat diukur, dijelaskan, maupun digambarkan melalui pendekatan kuantitatif dan teknik pengumpulan dengan triangulasi atau gabungan, analisis data bersifat kualitatif atau induktif, serta hasil penelitian kualitatif lebih mengutamakan makna untuk generalisasi (secara umum).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pelayanan Penerbitan Surat Pindah Datang Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura

Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil merupakan dinas yang memberikan pelayanan publik yang semestinya memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik mungkin agar masyarakat mendapat kepuasan sebagai pengguna pelayanan. Surat pindah datang penduduk adalah syarat untuk dapat mengurus dokumen kependudukan agar mendapatkan dokumen lainnya seperti kartu keluarga dan e-ktip dan lain-lain. Surat pindah datang juga merupakan bukti yang sah untuk penduduk yang bermigrasi dari satu daerah ke daerah yang lain, penduduk tersebut akan kembali mengurus dokumen kependudukan penting lainnya seperti yang sudah di sebutkan diatas.

Untuk mengukur Pelayanan Penerbitan Surat Pindah Datang di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura, penulis akan memberikan penjelasan yang sesuai dengan indikator yang dikemukakan oleh Zeithml et.al (1990). Pelayanan publik dapat di ukur dengan 5 dimensi, yaitu :

3.1.1 Empati

Menurut Zoll dan Enz (2012) empati dapat diartikan sebagai kemampuan dan kecenderungan seseorang (“observer”) untuk memahami apa yang orang lain (“target”) pikirkan dan rasakan pada situasi tertentu. Pemberian empati atau perhatian berarti memberi pelanggan merasakan perhatian pribadi atau pemberi pelayanan yang tulus dengan mencoba memahami apa yang diinginkan konsumen. Jika sebuah perusahaan diharapkan untuk memahami dan memiliki pengetahuan tentang pelanggannya, memahami kebutuhan pelanggan tertentu dan memastikan jam operasional yang nyaman dengan mereka.

Empati terhadap suatu pelayanan adalah adanya minat, kejujuran, empati, pengertian, dan partisipasi oleh pihak yang berkepentingan terhadap pelayanan untuk mengembangkan dan melaksanakan kegiatan pelayanan sesuai dengan pengertian dan pemahamannya.

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon. Dalam memberikan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura telah menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat yang melakukan permohonan mengenai pembuatan dokumen kependudukan adalah hal yang sangat di prioritaskan oleh staff atau pegawai yang ada. Berdasarkan data observasi yang dialami sendiri oleh penulis selama di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura, bahwa staff atau petugas pelayanan menerima kedatangan masyarakat dan mendengar terlebih dahulu keperluan masyarakat dan dikerjakan sesuai dengan nomor urut antrean. Staff atau petugas pelayanan masih tetap melayani walaupun sudah memasuki jam istirahat atau jam pulang kantor bila masih ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.
- b. Melayani dengan sikap ramah. Sikap staff atau petugas yang melakukan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu hal yang menjadi perhatian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura. Berdasarkan data hasil observasi penulis berpendapat bahwa ketika staff atau petugas memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik dan jelas kepada seluruh masyarakat yang datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura. Berdasar Analisis penulis dari hasil observasi dan wawancara adalah bahwa staff atau pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura di dalam memberikan sudah ramah kepada masyarakat yang menjadi pemohon karena juga sudah menjadi tuntutan oleh pimpinan dan jati diri sebagai pelayan masyarakat. Didukung juga dengan hasil observasi oleh penulis bahwa pegawai atau petugas selalu memberikan ucapan sapaan lebih dulu sesuai waktu kedatangan masyarakat yang menjadi pemohon.
- c. Tidak diskriminatif kepada pemohon. Menurut hasil observasi penulis ketika berada langsung di lokus penelitian, petugas pelayanan pada umumnya sudah mendahulukan pemohon yang dahulu datang ke kantor pelayanan namun di selah itu masih terdapat 1% orang yang dapat menerobos antrean di karenakan mempunyai kenalan dan hubungan keluarga dengan petugas pelayanan. Analisis penulis tentang hasil observasi dan wawancara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin dengan melayani menurut aturan yaitu sesuai antrean tetapi menurut penulis masih terdapat beberapa pemohon yang dapat memotong antrean karena memiliki kenalan ataupun hubungan keluarga dengan salah satu petugas pelayanan, namun hal ini tidak memberikan dampak terlalu buruk untuk pandangan masyarakat tentang antrean pelayanan.
- d. Menghargai pelanggan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat itu harus dilaksanakan dengan sepenuh hati karena akan selaras dengan pandangan masyarakat dalam melihat dan merasakan pelayanan yang lebih baik. pelayanan yang dirasakan masyarakat ketika ke Kantor Dinas semua staff kami yang ingin mendapat pelayanan selalu mendapat pelayanan dengan baik yang hal itu ditandai dengan dokumen kependudukan yang dapat diterima dengan baik juga. dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura telah membangun koneksi yang baik dengan masyarakat. Sikap saling menghargai yg selalu dibangun oleh staff atau pegawai Dinas memberikan pelayanan yang dijalankan pun dapat lancar dan tanpa hambatan dalam hal komunikasi.

3.1.2 Berwujud

Penampilan pemberi pelayanan serta kemampuan sarana dan prasarana fisik yang baik pasti akan sangat mudah untuk diandalkan ketika ingin menjalankan tugas sebagai penyedia pelayanan. Kemampuan sarana dan prasarana fisik yang tersedia juga menunjukkan bahwa konsumen siap untuk

memenuhi kebutuhan yang diajukan oleh pemohon atau masyarakat. Pada akhir tahun 2020 dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura sendiri telah menerbitkan surat keterangan pindah bagi penduduk luar Kota Jayapura yang telah di kumpulkan oleh penulis berjumlah 12.069. Jumlah tersebut merupakan data penduduk luar yang melakukan perpindahan dalam provinsi dan antar provinsi. Adapaun contoh hal-hal yang meliputi fasilitas fisik adalah gedung sebagai lokasi, kursi, meja, komputer serta penampilan pegawai atau petugasnya. Hal itu menandakan bahwa setiap orang yang ingin mendapat pelayanan sangat merasa penting untuk adanya bukti fisik secara langsung yang dapat dilihat dan digunakan oleh mereka sendiri. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana yang tersedia, teknologi serta performance atau penampilan serta kerapihan dari pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan yang dapat dilihat (Jayanti : 2016).

- a. Penampilan petugas dalam melayani. Penampilan seorang aparatur bukan yang utama tapi penampilan yang paling pertama dilihat. Pelayanan yang dibarengi dengan penampilan yang baik akan memberikan kesan yang baik pula kepada masyarakat yang menerima pelayanan dan masyarakat pun akan merasakan dilayani dengan sepenuh hati dan totalitas. Penampilan yang baik maka akan menambah percaya diri seorang staff atau pegawai dalam menyapa masyarakat. Berdasarkan hasil observasi yang dialami oleh penulis bahwa staff atau pegawai yang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di setiap harinya sudah memberikan penampilan berpakaian yang baik dalam memberikan pelayanan. Analisis dari hasil observasi dan wawancara tersebut memberikan kesimpulan bahwa penampilan dari staff atau pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura sudah cukup baik dan rapi. Penampilan staff atau pegawai juga memberikan gambaran kepedulian kepada masyarakat serta membuat kepercayaan diri semakin baik kepada petugas atau pegawai itu sendiri .
- b. Kenyamanan tempat pelayanan. Kenyamanan tempat atau lokasi dalam melakukan pelayanan juga menentukan kenyamanan dan kepuasan bagi masyarakat serta petugas atau pegawai itu sendiri. Berdasarkan hasil observasi oleh penulis ketika memasuki area gedung Dinas Kependudukan sudah baik dalam kebersihannya sebab setiap pagi selalu ada petugas yang membersihkan area gedung kantor dan di dalam ruang pelayanan terdapat AC sebanyak lebih 4 buah namun masih terbatasnya kursi untuk masyarakat yang datang di karenakan luas keseluruhan ruangan serta daya tampung ruang pelayanan juga memiliki batasan, maksimum kurang lebih sebesar 30 sampai 40 orang saja. Analisis dari hasil wawancara serta observasi penulis di atas bahwa ruangan yang dipakai untuk melakukan pelayanan telah tersedia fasilitas pendukung kenyamanan seperti AC dan lain-lain, namun masih kurang dalam hal daya tampung ruangan bagi masyarakat atau pemohon.
- c. Kemudahan proses pelayanan. Kemudahan yang di dapatkan oleh masyarakat didalam pelayanan juga menjadi hal yang utama. Hal tersebut diwujudkan melalui pelayanan *online* yang menggunakan *website* Pacedukcapil atau Pendaftaran Cepat Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura. Hasil observasi penulis bahwa di masa pandemi ini masyarakat pada umumnya merasa terbantu dengan adanya pelayanan *online* karena cukup melakukan pendaftaran dari rumah, khusus untuk pembuatan surat pindah datang, diberikan estimasi waktu 3 hari yang terhitung mulai dari memasukan file persyaratan yang di butuhkan dalam pembuatannya yaitu foto kartu tanda penduduk, kartu keluarga, surat keterangan pindah keluar dari daerah asal dan jika sudah selesai maka akan di kirimkan kepada alamat email yang terdaftar ketika melakukan pendaftaran, dan hal tersebut sangat mudah untuk di lakukan, tetapi penulis melihat masih ada masyarakat yang

belum sepenuhnya mengerti proses pendaftaran *online* di tandai dengan kedatangan masyarakat atau pemohon secara langsung untuk meminta bantuan petugas untuk memberitahukan dan melakukan pendaftaran, bahkan masih ada oknum masyarakat yang menggunakan penyedia calo/jasa dalam mengurus dokumen kependudukan. Analisis penulis mengenai hasil observasi dan wawancara di atas menghadirkan kesimpulan bahwa kemudahan yang di dapatkan oleh pelanggan atau masyarakat yang datang adalah melalui pelayanan *online* sehingga pelanggan atau masyarakat lebih memiliki banyak waktu untuk mengurus pekerjaan pribadi di samping ingin mengurus dokumen surat kependudukan, tetapi tidak semua masyarakat sudah memahami tentang mekanisme dalam pendaftaran surat pindah datang dan dokumen lainnya secara *online* sehingga ada beberapa masyarakat yang menggunakan oknum calo/jasa.

- d. Kedisiplinan pegawai. Kedisiplinan merupakan kualitas kerja yang menjadi kunci untuk menjalankan instansi atau OPD secara baik. Ketepatan waktu menjadi hal juga yang selalu di dorong oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura kepada petugas atau pegawai agar dapat memenuhi target pelayanan kepada masyarakat dengan tidak memakan waktu yang lama. Jam kedatangan setiap petugas atau pegawai sebagian besar sudah tepat waktu karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura selalu briefing antar petugas atau seluruh pegawai bersama kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura sebelum jam pelayanan di mulai. Analisis penulis mengenai hasil observasi di atas bahwa staff atau petugas sudah memiliki waktu produktif dan efisien dalam bekerja dengan hadir tepat waktu sebelum jam pelayanan di mulai.
- e. Penggunaan alat bantu. Aspek ini adalah aspek yang akan menunjang pelayanan untuk membuat kecepatan pelayanan baik dan cepat. Berdasarkan observasi penulis pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura memiliki komputer maupun mesin print yang memadai. Ditambah dengan adanya pelayanan *online* seperti website Pacedukcapil yang menjadi alat pelayanan yang lebih efisien. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Seksi Pindah Datang Penduduk Bapak Jimmy Billy Peters. Observasi penulis terkait alat bantu dalam pelayanan baik komputer, mesin printer, mesin cetak ktp dan lain-lain telah memadai serta website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura, Pacedukcapil telah menjadi salah satu alat utama yang secara terpadu di gunakan untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura dalam telah melakukan pemenuhan sarana dan prasarana atau alat bantu dalam melakukan pelayanan sudah memadai. Baik alat berbentuk fisik seperti komputer, printer, layar pengumuman digital, kertas dan lain-lain atau berbentuk non fisik seperti website Pacedukcapil. Alat bantu non fisik seperti pelayanan *online* melalui website sangat menghemat waktu dan biaya pengeluaran dari kantor dan juga masyarakat.

3.1.3 Kehandalan

- a. Kecermatan. Dalam melayani masyarakat sangat dibutuhkan kemampuan yang teliti. Hal ini harus dimiliki sebagai kepribadian dari petugas atau pegawai yang melakukan pelayanan. Bersumber pada wawancara yang dilakukan oleh penulis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura menerangkan bahwa dalam proses akhir pelayanan *online* yang telah dijalankan sebelum mendapat tandatangan barcode Kepala Dinas, akan terlebih dulu diverifikasi oleh kepala seksie dan kepala bagian agar tidak terjadi kesalahan yang berkaitan dengan data pemohon atau masyarakat". Hasil analisis dari wawancara ini adalah Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil sebagai instansi pemerintahan yang menjadi penyedia layanan administrasi

kependudukan sudah melaksanakan fungsi kecermatan dalam melayani masyarakat sehingga tidak terjadi kesalahan didalam pembuatan dokumen pendudukan.

- b. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan Sarana dan prasarana pendukung juga mempengaruhi waktu dan pengeluaran biaya yang akan terjadi. Pelayanan *online* yang kini wajib diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura, yang artinya bahwa seluruh masyarakat diwajibkan untuk dapat menggunakan *handphone* sebagai alat yang paling mudah dijangkau oleh setiap orang begitu pun juga kepada staff atau petugas pelayanan di haruskan untuk dapat mengoperasikan website admin Pacedukcapil, SIAK KOTA, maupun SIAK Konsolidasi. Observasi penulis mengenai kemampuan staff atau petugas pelayanan sudah sangat baik dalam menggunakan alat komputer, mesin print, mesin cetak ktp serta admin website Pacedukcapil dan SIAK secara baik dan di buktikan melalui kecakapan petugas dalam melayani, menerima, mengolah serta memberikan solusi bagi masyarakat yang menemukan berbagai masalah dokumen kependudukan. Analisis hasil wawancara serta observasi tersebut menghadirkan kesimpulan bahwa adanya alat bantu untuk melakukan pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura sudah memadai baik yang bersumber dari kantor untuk keseluruhan pelayanan maupun secara swadaya pegawai sendiri seperti contohnya telfon genggam, serta kemampuan staff atau petugas pelayanan dalam mengoperasikan alat alat pendukung fisik serta website pelayanan *online* sudah baik dan terampil.

3.1.4 Ketanggapan

- a. Pelayanan cepat dan tepat. Pelayanan yang cepat dan tepat termasuk dalam pelayanan prima yang ideal. Para pelanggan akan merasa puas jika dapat terlayani dengan cepat dan baik oleh petugas. Berdasar hasil wawancara dengan masyarakat pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada saat ini sudah sangat baik dan cepat secara *online* dan beliau hanya perlu mengoperasikan android yang dimiliki. Observasi penulis tentang kecepatan serta ketepatan pelayanan sudah baik ditandai dengan respon masyarakat yang selalu mengapresiasi waktu proses pembuatan dokumen kependudukan surat pindah datang yang tidak memakan waktu lama dan kemampuan pegawai yang memberikan pelayanan terukur kepada pemohon. Analisis dari hasil wawancara dan observasi tersebut memberikan kesimpulan bahwa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura dari tugasnya akan selalu memberikan pelayanan yang cepat serta tepat jika pelanggan atau masyarakat yang juga dapat memenuhi persyaratan dokumen yang dibutuhkan. Jika pelayanan tertunda dari waktu yang telah ditentukan kemungkinan karena ada data yang seharusnya wajib untuk dimasukan oleh pemohon yang belum lengkap sehingga belum bisa diproses. Maka dari itu selalu ada pilihan untuk memantau progres dokumen kependudukan agar selalu transparan. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura juga sudah melakukan tanggapan yang baik dan cepat dalam memberikan layanan baik secara langsung maupun secara *online*.
- b. Pelayanan tepat waktu. Kedisiplinan merupakan sebuah kunci dari kualitas kinerja instansi pemerintahan yang baik. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura menekankan kepada kedisiplinan pegawai mulai dari ketepatan waktu dalam berangkat bekerja maupun ketepatan waktu dalam memenuhi setiap target yang harus dipenuhi oleh setiap pegawai. Pegawai yang tepat waktu dalam bekerja berarti pegawai yang siap untuk melayani masyarakat. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh pegawai sudah cukup tepat waktu dalam berangkat menuju ke kantor dan siap melayani pelanggan atau masyarakat dikarenakan

sebelum jam pelayanan di mulai staff dan seluruh pegawai sudah harus berkumpul dan mengikuti briefing dari Kepala Dinas. Analisis penulis tentang hasil penelitian di atas bahwa baik staff ataupun petugas pelayanan sudah baik dalam menjaga konsistensi waktu kedatangan sebelum di mulainya proses pelayanan secara langsung.

3.1.5 Jaminan

Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun (Jayanti : 2016). Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh performance atau kinerja pelayanan, sehingga di yakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari performance tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan menurut Margaretha (2003 : 201). Berikut merupakan jaminan tepat waktu dan kepastian biaya

Jaminan ketepatan waktu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura sudah ada untuk setiap dokumen kependudukan hasil observasi penulis tekhhusus untuk surat pindah di berikan estimasi waktu 3 hari, tetapi sebelum di proses staff atau petugas juga melihat pada saat pelanggan atau masyarakat memenuhi setiap persyaratan maka ketepatan waktu tersebut akan langsung di proses. Selagi masyarakat atau pelanggan masih belum memenuhi semua persyaratan maka tidak akan menjamin prosesnya akan tepat waktu. Hal tersebut juga selaras dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah memberikan jaminan ketepatan waktu kepada masyarakat lewat *online* maupun secara *offline* pada papan pengumuman di kantor dinas tetapi jika berkas pemohon sudah benar-benar di lengkapi pasti akan langsung di proses.

Jaminan kepastian biaya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura sampai saat ini pelayanan yang ada tidak dipungut oleh biaya sama sekali. Masyarakat dapat mengurus segala sesuatu terkait kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Jayapura secara gratis tanpa dipungut biaya. masyarakat yang datang berkunjung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura berpendapat bahwa selama mengurus dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak memakan biaya atau gratis, sehingga beliau merasa tenang dan tidak perlu menyediakan biaya tambahan untuk mengurus dokumen kependudukan.

Analisis dari hasil observasi dan wawancara tersebut memberikan kesimpulan bahwa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura sudah menetapkan standar pelayanan yang pasti dalam ketepatan waktu jika persyaratannya memenuhi yang ditentukan. Ketepatan waktu juga akan berjalan jika adanya korelasi yang baik antar petugas dan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura tidak dipungut biaya sama sekali. Maka dari itu masyarakat dari kalangan apapun dapat terlayani dengan baik tanpa di bebankan dengan biaya pelayanan.

3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Perbedaan penulisan ini terhadap penelitian sebelumnya yang dikutip oleh penulis menurut Regina Dinda Ayu (2020) dan Syahri Ramadoan, dkk (2019) adalah lokasi pelaksanaan penelitian dan tahun pelaksanaan penelitian. Pada penelitian yang dilakukan oleh penulis menemukan perbedaan terhadap masalah yang diteliti adalah pembaharuan pelayanan berbasis online melalui aplikasi. Upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Jayapura yang pertama adalah selalu menghimbau kepada masyarakat atau pemohon yang datang untuk saling menjaga budaya mengantre dan saling menghargai satu dengan yang lain agar berdampak baik kepada kelancaran pelayanan yang baik juga, upaya kedua untuk mengatasi daya tampung ruangan yang kurang memadai adalah dari Dinas mengatur alur pelayanan masyarakat yang datang secara bergantian masuk kedalam ruangan utama tempat pelayanan berlangsung melakukan sosialisasi kepada masyarakat salah satunya kepada kalangan milenial karena akan lebih mudah memahami penggunaan website resmi yang menjadi hal utama sebagai alat pendaftaran. Saran penulis terhadap Disdukcapil Kota Jayapura harus menambah fasilitas pendukung pelayanan serta melakukan sosialisasi lebih luas lagi kepada seluruh elemen atau lapisan masyarakat mengenai mekanisme pelayanan online.

IV. KESIMPULAN

Pelayanan Penerbitan Surat Pindah Datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan dalam pelaksanaan pemberian pelayanannya sudah bersifat *online* atau melalui website resmi Pacedukcapil, meskipun belum maksimal dikarenakan masih adanya hambatan-hambatan yang mempengaruhi pelayanan dalam waktu pelaksanaannya. Dari 5 dimensi yang digunakan oleh penulis untuk meneliti ada kehandalan, ketanggapan, dan jaminan yang sudah baik dikarenakan petugas sudah memiliki kecermatan yang baik dalam melayani pelanggan dan telah memiliki standar pelayanan yang jelas. Kemampuan aparatur, respon staff atau petugas, pelayanan cepat serta cermat, serta jaminan waktu dan bayaran pelayanan gratis juga yang menandakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura sudah baik tetapi penulis masih menemukan hambatan pada dua dimensi yaitu empati dan berwujud, hambatan pada dimensi empati masih terdapat kekurangan dimana penulis menemukan dalam proses pelayanan masih terdapat beberapa oknum petugas yang staff atau petugas yang memberikan pelayanan lebih dulu kepada orang yang dikenal atau masih memiliki ikatan terhadap pegawai atau petugas tersebut. Dalam dimensi berwujud, penulis menganalisis bahwa masih terdapat kekurangan pada ruangan pelayanan dan lahan parkir khususnya terkait daya tampung yang masih belum bisa menampung masyarakat atau pemohon dalam jumlah banyak agar semakin cepatnya pelayanan, serta penghambat lainnya yaitu masih sedikitnya pengetahuan masyarakat terkait mekanisme pendaftaran *online* sehingga berdampak pada penggunaan oknum calo atau penyedia jasa.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura hendaknya menambahkan Jumlah sarana dan prasarana pelayanan khususnya kursi didalam ruang pelayanan agar dapat menampung lebih banyak lagi pemohon yang ingin menunggu giliran untuk mendapatkan pelayanan. Sosialisasi juga perlu dilakukan ke seluruh elemen masyarakat di Kota Jayapura.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu kelurahan saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Cresswel.

Arah Masa Depan Penelitian. Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pelayanan Surat pindah Datang di Kota Jayapura untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Ayu, (2020). Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Penerbitan Surat Pindah Datang Di Kota Manado Provinsi

Creswell ,John W. 2013. *Research Design (Pendekatan Kualitatif, kuantitatif, dan Mixed)*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Hardiyansah. *Kualitas Pelayanan Publik:Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.2011

Ramadoan, dkk. (2019). Pelaksanaan Administrasi Pindah Datang Penduduk Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima. *Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2020 Tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Provinsi Dan Kabupaten Kota.