KOORDINASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DENGAN DINAS SOSIAL DALAM PENANGANAN ORANG TERLANTAR DI KOTA PAYAKUMBUH PROVINSI SUMATERA BARAT

Hadi Rizqullah
NPP. 33.0136
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: rizqullahhadi22@gmail.com

Pemimbing Skripsi: Dr. Drs. Arnold Poli, SH. M.AP
Email: Arnold@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): *The handling of neglected persons is part of the effort to fulfill population administration rights and social welfare services, which requires coordination among government agencies. The Department of Population and Civil Registration and the Social Service have interrelated roles in the processes of data collection, identification, verification, and service provision for neglected persons. However, in its implementation, various coordination obstacles are still found, affecting the effectiveness of handling neglected persons in Payakumbuh City* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the coordination between the Department of Population and Civil Registration and the Social Service Office in handling neglected persons in Payakumbuh City.* ***Method:*** *This study uses the coordination theory proposed by Nurcholis (2019), which emphasizes the importance of unity of goals and policies, inter-agency communication, division of duties and authority, and synchronization of data and public services. The research method used is descriptive with a qualitative approach. Data collection techniques were conducted through interviews, observations, and documentation. Data analysis was carried out through data reduction, data presentation, and conclusion drawing, supported by the use of NVivo software in the coding and data categorization process.* ***Result:*** *The results of the study indicate that coordination between the Department of Population and Civil Registration and the Social Service Office in handling neglected persons in Payakumbuh City has been carried out through unity of goals and policies, inter-agency communication, division of duties and authority, as well as synchronization of data and public services, The dimension of unity of goals and policies shows that both agencies share the same objectives and policies in handling neglected persons through population administration services and social rehabilitation. The dimension of inter-agency communication indicates that coordination is carried out through direct communication, information exchange, and coordination meetings in the process of data collection and identity tracing for neglected persons. The dimension of division of duties and authority explains that the Department of Population and Civil Registration is responsible for data verification and the issuance of population administration documents, while the Social Service Office is responsible for outreach, shelter services, and social rehabilitation. The dimension of data synchronization and public services demonstrates that both agencies establish cooperative relationships in collecting and matching data on neglected persons in order to support integrated public services. However, the coordination still faces several obstacles, including limited human resources, the absence of standardized coordination mechanisms, limited facilities and infrastructure, lack of population administration documents, and difficulties in tracing the identities of neglected persons.*

Conclusion: *Coordination between the Department of Population and Civil Registration and the Social Service Office in handling neglected persons in Payakumbuh City has been implemented through unity of goals and policies, inter-agency communication, division of duties and authority, as well as synchronization of data and public services, thereby creating integrated services in data collection, identity verification, and social rehabilitation for neglected persons.*
Keywords: *Population Administration, Coordination, Neglected Persons, Social Services, Data Synchronization.*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Penanganan orang terlantar merupakan bagian dari upaya pemenuhan hak administrasi kependudukan dan pelayanan kesejahteraan sosial yang membutuhkan koordinasi antarinstansi pemerintahan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Dinas Sosial memiliki peran yang saling berkaitan dalam proses pendataan, identifikasi, verifikasi, serta pemberian pelayanan kepada orang terlantar. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai hambatan koordinasi yang memengaruhi efektivitas penanganan orang terlantar di Kota Payakumbuh. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis koordinasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Dinas Sosial dalam penanganan orang terlantar di Kota Payakumbuh. **Metode:** Penelitian ini menggunakan teori koordinasi menurut Nurcholis (2019) yang menekankan pentingnya kesatuan tujuan dan kebijakan, komunikasi antarinstansi, pembagian tugas dan wewenang, serta sinkronisasi data dan pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta didukung dengan penggunaan aplikasi NVivo dalam proses pengkodean dan kategorisasi data. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Dinas Sosial dalam penanganan orang terlantar di Kota Payakumbuh telah dilakukan melalui kesatuan tujuan dan kebijakan, komunikasi antarinstansi, pembagian tugas dan wewenang, serta sinkronisasi data dan pelayanan publik,
Dimensi kesatuan tujuan dan kebijakan, yang mana masing masing dinas memiliki tujuan dan kebijakan yang sama didalam penanganan ornag terlantar melalui pelayanan administrasi kependudukan dan rehabilitasi sosial, dimensi komunikasi antarinstansi, koordinasi dilakukan melalui komunikasi langsung melalui pertukaran informasi, dan rapat dalam proses pendataan dan penelusuran indentitas bagi orang terlantar, dimensi pembagian tugas dan wewenang, dinas kependudukan dan pencatatan sipil berperan dalam proses verifikasi data dan penerbitan dokumen kependudukan sedangkan dinas sosial berperan dalam proses penjangkauan, penampungan dan rehabilitasi sosial, lalu dimensi sinkronisasi data dan pelayanan publik, kedua instansi melakukan suatu hubungan kerjsama didalam pendataan dan pencocokan data orang terlantar untuk mendukung suatu pelayanan yang terpadu, Namun koordinasi tersebut masih menghadapi hambatan berupa keterbatasan sumber daya manusia, belum adanya mekanisme koordinasi yang baku, keterbatasan sarana dan prasarana, ketidakmilikan dokumen kependudukan, serta kesulitan dalam penelusuran identitas orang terlantar. **Kesimpulan:** Koordinasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Dinas Sosial dalam penanganan orang terlantar di Kota Payakumbuh telah dilaksanakan melalui kesatuan tujuan dan kebijakan, komunikasi antarinstansi, pembagian tugas dan wewenang, serta sinkronisasi data dan

pelayanan publik, sehingga menciptakan pelayanan terpadu dalam pendataan, verifikasi identitas, dan rehabilitasi sosial bagi orang terlantar.

Kata Kunci: Administrasi Kependudukan, Koordinasi, Orang Terlantar, Pelayanan Sosial, Sinkronisasi Data.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penanganan orang terlantar merupakan bagian dari upaya pemerintah, untuk memberikan hak administrasi kependudukan dan pelayanan kesejahteraan sosial dari orang terlantar, pemenuhan hak hak tersebut membutuhkan suatu koordinasi dari instansi pemerintahan. (Fernandes Simangungsong,2017) menjelaskan bahwa koordinasi dalam pemerintahan diperlukan untuk mendukung keterpaduan pelaksanaan tugas antarinstansi pemerintah. Pemerintah adalah seluruh kegiatan yang dilakukan oleh badan pemerintah untuk mencapai tujuan daripada negara, (Supriatna et al., 2025: 35), dan menurut (Thahir, 2019) pemerintah dikelompokkan menjadi 3 (tiga) fungsi, yaitu fungsi pelayanan, fungsi pemberdayaan, dan fungsi pembangunan, Dinas kependudukan dan pencatatan sipil memiliki peran yang berkaitan didalam proses pendataan, indentifikasi, verifikasi, serta pemberian pelayanan kepada orang terlantar. Administrasi kependudukan adalah serangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. (Gatiningsih dan Sutrisno,2017) menjelaskan bahwa data kependudukan memiliki peran penting dalam mendukung pelayanan publik dan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Kependudukan adalah hal yang berkaitan dengan jumlah, pertumbuhan, persebaran, mobilitas, penyebaran, kualitas, kondisi, kesejahteraan penduduk, dan yang menyangkut politik, ekonomi, sosial, dan budaya, agama serta lingkunga (Hutasoit, 2017). Penduduk rentan administrasi kependudukan ialah penduduk yang menghadapi hambatan untuk mendapatkan dokumen kependudukan, orang terlantar termasuk kedalam kategori penduduk rentan administrasi kependudukan, yang menghadapi kendala hambatan didalam memperoleh dokumen kependudukan, dan hingga diperlukan untuk melakukan suatu pendekatan kolaboratif antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Dinas Sosial untuk memastikan bahwa mereka memperoleh hak indentitas warga negara dengan baik

Kota Payakumbuh merupakan salah satu Kota yang terdapat di Provinsi Sumatera Barat, dan terdapat suatu kelompok yang disebut sebagai kelompok Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) seperti anak terlantar, lanjut usia terlantar, penyandang disabilitas, pengemis, pemulung, gelandangan, dan kelompok rentan lainnya yang mana mereka membutuhkan suatu pelayanan sosial dan administrasi kependudukan, berikut data penjangkauan yang dilakukan dari tahun 2023 sampai dengan tahun 2025

Tabel 1.1

Data Penjangkauan, 2023

NO	JENIS KRITERIA	TANGGAL PENJANGKAUAN	JUMLAH
1	Anak Jalanan, Gelandangan, Pengemis	11 Januari 2023 13 Maret 2023 27 Mei 2023 04 Oktober 2023	4
2	Orang Terlantar	13 Januari 2023 14 Februari 2023	7

		14 April 2023 07 Mei 2023 07 Mei 2023 17 Juni 2023 06 Oktober 2023	
Total:			11

Sumber: Data diolah oleh peneliti berdasarkan data penjangkauan Dinas Sosial Tahun 2023

Tabel 1.2

Data Penjangkauan, 2024

NO	JENIS KRITERIA	TANGGAL PENJANGKAUAN	JUMLAH
1	Disabilitas Intelektual	08 Januari 2024 19 Maret 2024	2
2	Disabilitas Mental	10 Januari 2024 21 Maret 2024 06 Mei 2024	3
3	Fakir Miskin	25 Februari 2024 06 Mei 2024	2
4	Lansia / Lansia Terlantar	05 Maret 2024 26 April 2024 06 Mei 2024 13 September 2024	4
5	Anak	18 Maret 2024	1
6	Disabilitas (Umum)	18 Maret 2024 18 April 2024 22 April 2024 24 April 2024 13 Juni 2024 06 September 2024 19 September 2024	7
7	Gelandangan / Pengemis / Pengamen / Badut	20 Maret 2024 14 Oktober 2024	2
8	Anak Disabilitas	20 Mei 2024	1
9	Orang Terlantar	29 Mei 2024 26 Agustus 2024 (3 kali); 20 September 2024	5
10	Disabilitas Terlantar	06 Mei 2024	1
11	ODGJ Terlantar	01 Juli 2024 16 Juli 2024 (2 kali) 16 Agustus 2024 18 Agustus 2024	5
12	Anak Punk / Anak Jalanan	25 Juli 2024	1
13	Wanita Tuna Susila	29 Juli 2024	1
14	Disabilitas Penerima Bantuan Atensi	01 Agustus 2024 (2 kali)	2
15	Anak Terlantar	07 Agustus 2024	1
16	Penyandang Disabilitas Mental	03 September 2024	1
17	Penyandang Disabilitas	06 September 2024 19 September 2024	2
Total			42

Sumber : Data diolah oleh peneliti berdasarkan data penjangkauan Dinas Sosial Tahun 2024

Tabel 1.3
Data Penjangkauan, 2025

NO	JENIS KRITERIA	TANGGAL PENJANGKAUAN	JUMLAH
1	Orang Terlantar	01 Februari 2025 04 Februari 2025 03 April 2025 10 Juni 2025	4
2	Disabilitas Terlantar	09 April 2025 06 Mei 2025 08 September 2025	3
3	ODGJ (Disabilitas Mental)	03 Juni 2025	1
4	Lanjut Usia Terlantar	26 Juni 2025	1
5	Anak Dengan Kedisabilitasan	17 Juni 2025	1
Total			10

Sumber : Data diolah oleh peneliti berdasarkan data penjangkauan Dinas Sosial Tahun sampai dengan bulan September, 2025

Berdasarkan data dari Dinas Sosial Kota Payakumbuh tahun 2023 sampai dengan tahun 2025, kategori orang terlantar termasuk kedalam salah satu kasus yang sering atau paling dominan ditangani melalui kegiatan penjangkauan yang dilakukan oleh Tim Rekasi Cepat Rangkul dan Ayomi (TRI PATRA) dinas sosial. Tingginya kasus orang terlantar menunjukan bahwa Dinas Sosial memerlukan suatu dukungan data kependudukan yang akurat dan cepat untuk memberikan suatu bentuk fasilitas dari proses penelusuran indentitas, reunifikasi, dan juga pemulangan ke daerah asal

Penanganan orang terlantar dilakukan melalui suatu sinergi atau bentuk koordinasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Dinas Sosial yang dimulai dari proses pendataan dan penjangkauan di lapangan. (Ansell & Gash,2008) serta (Emerson, Nabatchi & Balogh, 2012) menjelaskan bahwa koordinasi dan kerjasama antarinstansi pemerintahan diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk menciptakan pelayanan yang terpadu dan efektif, terutama didalam penanganan permasalahan sosial yang melibatkan banyak lembaga, kemudian dengan penerbitan dokumen kependudukan seperti KTP, KK, dan Akta Kelahiran. Dinas sosial memberikan pelayanan sosial yang berupa pemenuhan kebutuhan dasar, rehabilitasi sosial, penampungan sementar, dan hingga reintegrasi sosial. Penanganan orang terlantar tidak hanya membutuhkan suatu komunikasi dan pembagian peran yang jelas, melainkan juga membutuhkan suatu intergritas data melalui kesesuaian, ketepatan, dan sinkronisasi data antarinstansi, ketidaksesuaian data bisa menimbulkan keterlambatan pelayanan, kesalahan dalam menentukan kebijakan, dan mendapat hambatan didalam pemenuhan hak dasar bagi masyarakat rentan

Koordinasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Dinas Sosial dalam penanganan orang terlantar di Kota Payakumbuh telah dilakukan melalui komunikasi, pertukaran data, dan pembagian tugas antarinstansi, namun didalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, terutama terkait sinkronisasi data, kecepatan pelayanan, dan mekanisme koordinasi didalam penanganan orang terlantar, koondisi ini menunjukan bahwa didalam proses penanganan orang terlantar masih memerlukan suatu penguatan didalam koordinasi antarinstansi, terutama didalam efektivitas pelayanan dan sinkronisasi data, oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bentuk Koordinasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Dinas Sosial dalam penanganan orang terlantar di Kota Payakumbuh Provinsi Sumatera Barat

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research GAP)

Penanganan orang terlantar merupakan bentuk dari upaya pemerintahan didalam pemenuhan hak administrasi kependudukan dan pelayanan kesejahteraan sosial yang membutuhkan koordinasi antarinstansi pemerintahan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Dinas Sosial memiliki peran yang berkaitan dalam proses pendataan, indentifikasi, verifikasi, penerbitan dokumen kependudukan, dan hingga pemberian pelayanan sosial kepada orang terlantar, namun didalam pelaksanaanya ditemukan berbagai kendala seperti belum optimalnya komunikasi antarinstansi, sinkronisasi data yang belum terpadu, dan mekanisme koordinasi yang baku didalam pelaskanaan penanganan orang terlantar di Kota Payakumbuh, Provinsi Sumatera Barat, berdasarkan kondisi ini membuat penanganan orang terlantar belum maksimal, terkhusus pada validitas data kependudukan, pemberian layanan sosial, dan penelusuran indentitas kependudukan

Penanganan ornag terlantar tidak hanya berkaitan dengan pelayanan sosial, melainkan juga berkaitan dengan pemenuhan hak administrasi kependudukan bagi kelompok rentan yang seringkali tidak memiliki dokumen kependudukan atau dokumen indentitas resmi, berdasarkan permasalahan ini menunjukan bahwa koordinasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Dinas Sosial menjadi suatu faktor yang penting didalam memberikan suatu pelayanan yang efektif, tepat sasaran, terintegrasi, (Bouckaert, Peters & Verhoest, 2010) menyatakan bahwa koordinasi antarorganisasi pemerintahan menjadi faktor penting didalam menciptakan suatu pelayanan publik yang efektif melalui sinkronisasi kebijakan, komunikasi, dan pembagian tugas antarinstansi. Pada saat pelaksanaan masih mendapati kendala atau hambatan seperti keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan sarana dan prasarana, dan sulitnya melalukan penelusuran indentitas orang terlantar yang menyebabkan proses pelayanan belum berjalan secara optimal

Melihat dari penelitian yang dilakukan di Kota Payakumbuh Provinsi Sumatera Barat, dibandingkan dengan penelitian sebelumnya terdapat suatu kesenjangan penelitian yang terletak pada bentuk sistem pemerintahan, tata kelola, dan budaya masyarakat yang berbeda, yang menimbulkan suatu *contekxtual gap* didalam kajian koordinasi, terkhusus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Dinas Sosial dalam penanganan orang terlantar, oleh karena itu penelitian didlakukan untuk menganalisis bentuk koordinasi, hambatan yang terjadi pada saat pelaksanaan koordinasi, dan upaya yang dilakukan didalam mengatasi permasalahan atau hambatan yang ada didalam melakukan penanganan bagi orang terlantar

1.3 Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan karena penanganan orang terlantar tidak hanya berkaitan dengan pelayanan sosial, melainkan juga berkaitan dengan pemenuhan hak administrasi kependudukan bagi orang terlantar, penelitian ini secara keilmuan untuk memberikan gambaran secara empiris bagaimana bentuk koordinasi yang dilakukan antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Dinas Sosial di Kota Payakumbuh, Provinsi Sumatera Barat, dan juga sebagai bahan kajian didalam pengembanganan ilmu pemerintahan, administrasi kependudukan, dan pelayanan publik yang berkaitan dengan koordinasi dan sinkronisasi pelayanan terhadap penduduk rentan administrasi kependudukan, dan menjadi bahan masukan kepada Pemerintah Kota Payakumbuh, terkhusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Dinas Sosial didalam meningkatkan efektivitas pelayanan, sinkronisasi data, dan peningkatan koordinasi antara kedua dinas. Apabila penelitian ini tidak dilakukan maka Pemerintah Kota Payakumbuh kekurangan bahan masukan atau gambaran mengenai hambatan didalam pelaksanaan koordinasi, sehingga perumusan kebijakanm pengambilan keputusan, dan memberikan pelayanan bisa

berisiko karena tidak berjalan secara optimal, tidak tepat sasaran, dan kurang efektif didalam memenuhi hak administrasi kependudukan dan hak pelayanan sosial bagi orang terlantar

1.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan koordinasi antarinstansi pemerintahan, pelayanan administrasi kependudukan, dan penanganan penduduk rentan administrasi kependudukan. Penelitian terdahulu menggambarkan bahwa kajian mengenai koordinasi pemerintahan dan pelayanan publik yang memiliki variasi fokus, metode penelitian, pendekatan, fokus , objek dan lokasi penelitian yang berbeda beda, seperti permasalahan yang diteliti oleh Asri B dan Adee Fatahilah yang menganalisis koordinasi pemerintahan didalam mewujudkan tertib administrasi penduduk rentan di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah, menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teori dari Koordinasi menurut Malayu Hasibuan, yang berfokus pada pendataan penduduk rentan seperti anak jalanan, gelandangan, dan pengemis (Asri & Fatahilah,2019). Penelitian mengenai koordiansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Komisi Pemilihan Umum dalam pendataan pemilih Pemula di Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat (Nike Ramadayani,2025) yang menggunakan metode deskriptif dengan pendakatan kualitatif dan menggunakan teori dari Hasibuan, dengan fokus penelitian pada sinkronisasi data kepemilikan KTP-el bagi pemilih pemula. Frendy Wiranata mengkaji bentuk pelaksanaan penertiban KTP-el bagi penduduk rentan administrasi kependudukan di Kota Jambi Provinsi Jambi yang menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teori pelaksanaan Westra, yang berfokus pada pelayanan dokumen kependudukan bagi gelandangan dan pengemis (Wiranata,2018). Nandini Audina, Ike Rachmawati, dan Dian Purwanti meneliti koordinasi antar lembaga dalam penanganan orang dengan gangguan jiwa terlantar di Kota Sukabumi yang menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teori koordinasi dari Hasibuan, dan berfokus pada koordinasi antar lembaga dalam penanganan ODGJ terlantar (Audina, Rachamwati, & Purwanti, 2019), dan Nani Chairani Lestari Lubis meneliti efektivitas pelayanan pendataan dan penerbitan dokumen kependudukan bagi orang terlantar di Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Utara yang menggunakan metode deksriptif dengan pendekatan kualitatif dan teori efektivitas dari Steers, dengan fokus penelitian pada pelayanan administrasi kependudukan bagi orang terlantar (Lubis, 2022) secara umum penelitian penelitian menunjukan variasi karakeristik dari berbagai bentuk metode, pendekatan, fokus, dan teori yang digunakan sesuai dengan fokus kajian dari penelitian masing masing

1.5 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, dari segi fokus penelitian, objek penelitian, dan teori yang digunakan, berdasarkan penelitian sebelumnya membahas mengenai koordinasi dalam pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan, penerbitan dokumen kependudukan, dan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan bagi kelompok rentan seperti gelandangan, pengemis, pemulung, dan ornag terlantar, dan penelitian sebelumnya belum membahas secara khusus mengenai koordinasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Dinas Sosial dalam penanganan orang terlantar yang dimulai dari proses pendataan, verifikasi indentitas, sinkronisasi data, penerbitan dokumen kependudukan dan hingga layanan sosial, selain itu penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menganalisis bentuk koordinasi antarinstansi secara mendalam sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan. Penelitian ini juga

memiliki perbedaan pada teori yang digunakan, yaitu menggunakan teori dari Nurcholis, 2019 yang mengatakan bahwa, koordinasi adalah suatu kegiatan menyatupadukan kegiatan unit unit organisasi untuk menghilangkan ketidakselarasan dan mencapai tujuan secara terpadu, yang memiliki empat dimensi; dimensi kesatuan tujuan dan kebijakan, komunikasi antarinstansi, pembagian tugas dan wewenang, dan sinkronisasi data dan pelayanan, sementara penelitian sebelumnya menggunakan teori Koordinasi dari Hasibuan dan teori efektivitas pelayanan

1.6 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis koordinasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Dinas Sosial dalam penanganan orang terlantar di Kota Payakumbuh Provinsi Sumatera Barat

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dan menggunakan teori induktif serta padaradigma interpretivisme. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami proses koordinasi antarinstansi secara mendalam dalam konteks pelayanan publik dan penanganan masalah sosial. (Ansell & Gash, 2008) menjelaskan bahwa koordinasi dan *collaborative governance* diperlukan dalam penyelenggaraan publik yang melibatkan banyak lembaga agar tercipta pelayanan yang terpadu dan efektif, dengan alasan penggunaanya bahwa dengan pendekatan kualitatif bisa menghasilkan solusi yang valid dan komprehensif, sedangkan metode deskriptif mampu mencari pengaruh dari suatu fenomena, dan konstruksi teori induktif mampu menganalisis sumber pustaka untuk menganalisis fokus penelitian, dan paradigma interpretivisme berpandangan bahwa realitas sosial tidak bersifat tunggal atau objektif, melainkan dibangun dari makna dan interpretasi individu yang terlibat didalamnya,

Sumber data yang digunakan didalam penelitian ini ialah *person, place, dan paper* dengan jenis data primer dan sumber data sekunder, adapun alasannya untuk saling menyempurnakan sehingga hasil dari penelitian ini benar benar bisa dapat dipercaya, kedua sumber data yang digunakan bisa saling melengkapi dan membantu peneliti didalam penelitian, didalam penelitian ini menjadi sumber ataupun instrument dari penelitian ini peneliti itu sendiri atau *human instrument* dengan alasan penggunaanya karena peneliti perlu terlibat langsung didalam memahami proses koordinasi, dan sebagai instrument utama yang mana peneliti menafsirkan perilaku, serta dinamika sosial yang terjadi di lapangan secara mendalam, dan masalah didalam penelitian akan dicarikan suatu solusi dan hasil yang lebih konkrit serta terpercaya oleh peneliti itu sendiri

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara secara mendalam, observasi di lapangan, dan dokumentasi sebagai pendukan. Penentuan informan dilakukan secara *purposive sampling*. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2022: 218) jadi *purposive sampling* ialah teknik pengambilan sampel dengan menganggap sumber informan mengetahui, memahami, dan menguasai tentang fokus penelitian, yang akan dijadikan sebagai sumber informan ialah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Dinas Sosial, Kepala Bidang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Kepala Bidang Dinas Sosial, dan masing masing subjek atau pendamping daripada orang terlantar, yang menjadi informan utama didalam penelitian ini ialah orang yang secara langsung menekuni atau memahami tentang variabel atau bentuk kerja yang berhubungan dari penanganan orang terlantar, seperti Kepala Bidang Perlindungan, Rehabilitasi dan Jaminan Sosial, dan

Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data karena terlibat langsung didalam penanangan koordinasi antardinas.

Pengujian kebasahan data dilakukan dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan pengolahan data ataupun analisis data dengan bantuan aplikasi perangkat lunak yang bernama Nvivo 15, (*Non- Numerical Unstructured Data Indexing Searching and Theorizing).* Penggunaan aplikasi Nvivo bertujuan untuk membantu peneliti didalam melakukan pengkodean data (*coding*), pengelompokan temuan, penyajian data, serta menghubungkan data, yang berkaitan temuan data yang berhubungan dengan fokus penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Payakumbuh Provinsi Sumatera barat, pengumpulan data dilakukan selama 19 hari yang dilakukan dari tanggal 5 Januari sampai dengan tanggal 24 Januari 2026, dengan lokasi penelitian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Dinas Sosial Kota Payakumbuh, yang mencakup proses pengumpulan data, pelaksanaan wawancara mendalam serta pengumpulan dokumentasi yang terjadi di lapangan, dengan rentang waktu tersebut, penelitian ini diharapkan dapat mampu menggambarkan bagimana bentuk koordinasi yang terjadi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Dinas Sosial didalam penanganan orang terlantar.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti melakukan penelitian dengan judul Koordinasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Dinas Sosial dalam Penanganan Orang Terlantar di Kota Payakumbuh, dan menggunakan teori dari Nurcholis, 2019 yang memiliki 4 dimensi; komunikasi antarinstansi, kesatuan tujuan dan kebijakan, pembagian tugas dan wewenang, sinkronisasi data dan pelayanan publik, adapun pembahasan dapat dilihat sebagai berikut:

3.1 Komunikasi Antar Instansi

Koordinasi antarinstnasi dapat dilakukan melalui komunikasi langsung, pertukaran informasi, dan kerja sama jaringan organisasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik, (Provan & Kenis,2008), hal tersebut dapat dilihat dalam koordinasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Dinas Sosial melalui pertukaran data dan komunikasi teknis dalam penanganan orang terlantar

Komunikasi antar instansi didalam penelitian ini dilakukan dengan tahapan pertukaran informasi, pertukaran data atau informasi yang dilakukan antara kedua dinas didalam penanganan orang terlantar yang memiliki suatu tujuan untuk menghindari kesalahan data atau informasi yang telah ditemukan pada saat pendataan di lapangan, dari keseluruhan informasi yang diterima mengenai fokus penananganan orang terlantar, seperti yang disampaikan oleh Bapak Ir. Wal Asri, M.M selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mengatakan bahwa ” Adanya suatu pertukaran data atau informasi mengenai orang terlantar terjadi apabila suatu data yang diberikan kepada kami akan diproses, dengan menyamakan dengan data sebelumnya guna untuk menghindari suatu kesalahan data yang terjadi di lapangan” begitupun dengan ungkapan Bapak Yonrefli, S.Sos., M.AP selaku Kepala Dinas Sosial yang menyampaikan bahwa ” Pertukaran data atau informasi terjadi pasat saat Dinas Sosial melakukan pendataan di lapangan terkhusus kepada masyarakat yang memerlukan bantuan sosial, dari hasil pendataan ini akan dicocokan atau disampaikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan tujuan untuk menghindari kesalahan data atau data ganda”

Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi peneliti di lapangan, mekanisme pertukaran informasi berjalan melalui koordinasi secara teknis ketika ada suatu data yang masuk dari Dinas

lain atau Dinas Sosial sehingga bisa diproses, pendataan dilakukan secara bertahap kepada orang terlantar untuk memperoleh informasi mengenai indentias dan asal usul mereka, serta didiukung oleh media komunikasi berupa surat resmi dan Group Whatsapp untuk mendukung berjalannya suatu koordinasi

Intensitas Koordinasi mencerimakan suatu dari bagian Komunikasi Antar Instansi, intensitas koordinasi ini membahas seberapa sering pertemuan ataupun rapat evaluasi dilakukan oleh kedua instansi untuk membahas suatu sinkronisasi program pelayanan maupun penanganan kasus di lapangan, terkait frekuensi rapat, Bapak Ir. Wal Asri, M.M selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjelaskan ” Adanya suatu intensitas rapat yang terjadi biasanya sekitar 6-7 kali didalam setahun dan bahkan lebih tergantung kepada situasi dan kondisi yang dihadapi” sejalan dengan penyampaian oleh Bapak Alfiandra, S.IP selaku bagian Jabatan Fungsional Substansi Pelayanan Pendaftaran Penduduk, bahwa” kami tidak selalu mengikuti rapat, atau melaksanakan rapat karena ada beberapa rapat seperti rapat besar atau penentuan kebijakan kegiatan, namun bagian dari Jabatan Fungsional masih melakukan koordinasi secara teknis dan berkala ketika ada suatu data yang masuk dari dinas lain agar bisa di proses, yang mana koordinasi bersifat situasional” , berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa intensitas koordinasi antara kedua dinas biasanya terjadi sebanyak 6-7 kali dalam setahun, karena didalam penanganan orang terlantar tidak setiap saat perlu dilakukan pendataan atau pencarian secara lebih lanjut melalui pencarian dan pelacakan indentitas data dari orang terlantar, dan juga tidak selalu membahas orang terlantar, bisa jadi membahas lain seperti penyesuaian data

3.2 Kesatuan Tujuan dan Kebijakan

Kedua dinas memiliki kesamaan visi, misi, dan tujuan yang sama di dalam memberikan pelayanan sosial sebaik mungkin kepada masyarakat, (Bouckaert, Peters & Verhoest,2010) menjelaskan bahwa koordinasi antarorganisasi pemerintahan menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif melalui sinkronisasi kebijakan, komunikasi, pembagian tugas antarinstansi, kesamaan tujuan dan kebijakan antara kedua dinas menunjukan bahwa adanya upaya menciptakan pelayanan yang terintegrasi dalam penanganan orang terlantar, didalam penanganan orang terlantar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berfokus pada pemenuhan administrasi kependudukan sedangkan Dinas Sosial memberikan suatu penanganan yang berfokus pada pembinaan, rehabilitasi, dan pemenuhan kebutuhan dasar, didalam pelaksanaan wawancara mengenai kesatuan tujuan dan kebijakan, oleh Ibuk Usfa Hariyanti, S.Pi selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mengatakan bahwa ”Adapun tujuan kami sama dengan Dinas Sosial yang terlihat kepada suatu pelayanan terpadu yang kami lakukan kepada masyarakat”. Kedua dinas membuat suatu komitmen bersama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Dinas Sosial dalam bentuk hubungan kerjasama antara satu sama dengan yang lain, yang ditandai dengan Mou (*Momerandum of Understanding*) nota kesepakatan atau kesepahaman antara kedua dinas, seperti yang disampaikan oleh Bapak Yonrefli, S.Sos,. M.AP selaku Kepala Dinas Sosial ”Kami telah membuat suatu program kerjasama dalam bentuk Mou yang menjadi dasar dalam bentuk koordinasi atau kerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil” secara legalistik, kesatuan tujuan dan kebijakan ini didasarkan pada peraturan daerah yang berlaku, yaitu Peraturan Daerah Kota Payakumbuh Nomor 2 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial dan Peraturan Daerah Kota Payakumbuh Nomor 7 tahun 2018 tentang Penyelenggaran Administrasi Kependudukan. Penanganan orang terlantar disesuaikan dengan aturan hukum kependudukan

bagi penduduk rentan yang diatur didalam Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 38 Tahun 2019

3.3 Pembagian Tugas dan Wewenang

Pembagian tugas dan wewenang merujuk kepada kedua dinas mengenai teknis dan tugas yang akan dilakukan oleh masing masing Dinas, berdasarkan tugas dan wewenang yang telah ditetapkan maka alur pelayanan yang akan dilakukan akan berjalan lancar, melalui tugas dan wewenang yang telah ditetapkan oleh masing masing dinas melalui bidang bidang yang akan melayani setiap permasalahan dari masyarakat, penanganan orang terlantar memang dilakukan oleh Dinas Sosial namun ada beberapa proses yang memerlukan bantuan dari beberapa Dinas salah satunya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, seperti yang disampaikan oleh Bapak Ir. Wal Asri, M.M selaku kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menyampaikan bahwa ”Fungsi dan tugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu sendiri ialah pencatatan dan pendataan mengenai peristiwa penting dan dokumen kependudukan yang diberikan oleh masyarakat kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, namun tentunya pada saat penanganan orang terlantar yang ingin diketahui datanya, kami memberikan pelayanan kepada hal tersebut untuk melakukan pencarian data, biasanya orang terlantar yang akan ditelusuri pernah melakukan pendataan, dan karena satu dan lain hal orang terlantar tersebut tidak bisa memberikan keterangan valid mengenai data pribadi tersebut”

Secara operasional, pelaksanaan penanaganan di lapangan melibatkan Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kota Payakumbuh yang bertugas melakukan penegakan Peraturan daerah Ketentraman dan Ketertiban Umum melalui razia atau penjangkauan awal terhadap anak jalanan, gelandangan, pengemis, badut jalanan, maupun orang dengan gangguan jiwa (ODGJ) yang menggangu ketertiban publik, setelah diamankan oleh Satpoll PP dan Damkar Kota Payakumbuh, orang terlantar tersebut akan diserahkan kepada Dinas Sosial Kota Payakumbuh untuk ditelusuri asal usulnya dan ditempatkan di rumah singgah sementara, dan apabila ditemukan kendala indentitas yang tidak valid atau ODGJ yang tidak mampu berkomunikasi dengan baik, Dinas Sosial segera melibatkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melakukan pencarian atau pelacakan sidik jari atau iris mata

3.4 Sinkronisasi Data dan Pelayanan Publik

Sinkronisasi data merupakan penyamaan data mengenai indentitas resmi tentan data pribadi atau dokumen lainnya yang akan digunakan oleh dua dinas terkait untuk menentukan suatu kebijakan kedepannya, apabila suatu data tidak sinkron maka akan diperlukan suatu tindak lanjut kedepannya, dengan harapan tidak ada kesalahan data pada saat memberikan suatu pelayanan publik terkhusus pada penanganan orang terlantar, sinkronisasi data merupakan suatu bagian dari seluruh rangkaian koordinasi, dimana instansi atau dinas tidak sekedat berkomunikasi dan berbagi tugas, melainkan menyatukan elemen elemen sistem mereka agar pelayanan publik berjalan secara responsif, efektif, dan efesien

Bentuk proses sinkronisasi data orang terlantar antara kedua dinas bermula pada saat memberikan suatu pelayanan kepada orang terlantar, data yang diberikan oleh orang terlantar melalui proses penelusuran dari pihak dinas sosial tentunya harus diverifikasi bahwa data ini benar dengan menggunakan alat atau sistem yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil dengna harapan tidak ada kesalahan pada saat penanganan, seperti yang disampikan oleh ibuk Gusmeri, S.Kom selaku Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data ”Sinkronisasi dilakukan dengan cara memanfaatkan data kependudukan yang telah terintegrasi, dimana Dinas

Dukcapil melakukan pelayanan seperti pelacakan indentitas, validasi, hingga penerbitan dokumen kependudukan berdasarkan permintaan dan temuan dari Dinas Sosial, dan proses ini didukung oleh sistem SIAK dan juga menggunakan alat teknologi biometrik yang menggunakan sidik jari dan iris mata, dengan tujuan untuk memastikan keakurat data", dapat disimpulan bahwa melalui alat atau aplikasi resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat menemukan data sehingga bisa memverifikasi indentitas resmi dari penanganan orang terlantar tersebut. Bentuk sinkronisasi ini merupakan suatu kebijakan yang dilakukan oleh kedua dinas untuk memvalidasi setiap pernyataan dari orang terlantar

Kedua dinas memiliki peran penting didalam mengidentifikasi dan menanganani permasalahan sosial, terkhusus kepada orang terlantar, hal ini juga diperkuat oleh ungkapan dari Bapak Hendra Eriko, SH. Selaku Kepala Bidang Perlindungan, Rehabilitasi, dan Jaminana Sosial bahwa" Aplikasi DTSEN yang digunakan oleh Dinas Sosial memerlukan suatu data seperti NIK dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil" , berdasarkan hasil pernyataan tersebut menunjukan bahwa didalam suatu hubungan antara sistem yang digunakan antara Dinas Sosial dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, meskipun kedua Dinas menggunakan Aplikasi yang berbeda namun terdapat suatu integrasi data yang mendukung suatu efektivitas pelayanan, tekrhusus pada proses pencarian data dan verifikasi data orang terlantar

Tabel 3.1
Jumlah Data Penanganan yang melibatkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Dinas Sosial

NO	Jumlah Penanganan	Tahun
1	7 Orang	2023
2	17 Orang	2024
3	10 Orang	2025

Sumber: Data diolah berdasarkan rangkuman penjangakauan Dinas Sosial Tahun 2023, 2024, 2025

Berdasarkan hasil rangkuman jumlah data penanganan menunjukan bahwa koordinasi memiliki peran penting didalam mengidentifikasi dan menangani permasalahan sosial, terkhusus kepada orang terlantar, dengan demikian sinkronisasi data dan pelayanan publik antara kedua telah berjalan melalui pemanfaatan suatu sistem dan teknologi yang terintegrasi, sehingga bisa meningkatkan suatu efektivitas koordinasi didalam penanganan orang terlantar. (Janssen & Esteves, 2013) mengemukakan bahwa pemanfaatan sistem dan teknologi yang terintegrasi dapat mendukung sinkronisasi data dan meningkatkan efektivitas pelayann publik antarinstansi pemerintahan

3.5 Hasil Analisis Data Berdasarkan Perangkat Analisis Kualitatif

Seluruh data mentah yang bersumber dari wawancara mendalam dari berbagai informan kunci, catatan lapangan, (*field notes*), hasil observasi, dan dokumen regulasi yang dimasukan kedalam basis data perangkat analisis kualitatif, dengan menerapkan langkah pengkodean (*coding*) yang menghasilkan suatu struktur visualisasi untuk memetakan keterkaitan antarunsur dalam variabel, dengan menggunakan perangkat aplikasi lunak yang bernama Nvivo
Visualisasi yang dihasilkan dari perangkat tersebut;

1. Visualisasi Peta Konsep (*Mind Map*) berupa struktur data yang menunjukan bawa koordinasi didalam penanganan orang terlantar di Kota Payakumbuh bertumpu pada interkasi yang meliputi aspek regulasi operasional, pola komunikasi, pembagian peran dan tugas, keterpaduan atau sinkronisasi data, peta ini menunjukan bahwa variabel

koordinasi bukan merupakan suatu hubungan satu arah, melainkan suatu siklus pelayanan yang saling bergantung

2. Visualisasi Frekuensi Kata (*Word Of Frequency*) yang menunjukan seberapa sering kata atau kalimat yang muncul pada saat pelaksanaan wawancara dengan informan, adapun kata yang sering muncul terdiri dari kata; Koordinasi, Kependudukan, Penanganan, Rehabilitasi, Pencatatan, dan Administrasi. Berdasarkan kata kata tersebut dapat menjelaskan bahwa fokus utama dari penelitian terletak pada suatu aspek pelayanan administrasi kependudukan dan upaya dalam penanganan sosial terhadap orang terlantar, dan juga terdapat kata kata seperti komunikasi, sinkronisasi, pendataan, verifikasi, yang menandakan bahwa dalam proses koordinasi dipengaruhi dari kualitas data efektivitas komunikasi antar instansi
3. Visualisasi Peta Proyek (*Project Map), Project Map* memperlihatkan suatu hubungan hierarkis antara kategori utama dan sub kategori *child nodes* yang terbentuk didalam proses coding data, visualisasi bertujuan untuk menegaskan bahwa setiap elemen dari koordinasi saling terhubung, seperti keterkaitan data, kecepatan respon, dan penggunaan aplikasi bersama, dan terdapat suatu hambatan koordinasi yang memiliki keterkaitan dengan faktor keterbatasan data, ketidaksesuaian data, proses verifikasi dan validasi

3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil penelitian menunjukan bahwa koordinasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Dinas Sosial Kota Payakumbuh dalam penanganan ornag terlantar telah dilakukan melalui komunikasi dan pertukaran informasi, pembagian tugas dan wewenang, serta sinkronisasi data dan pelayanan publik, didalam koordinasi masih menghadapi hambatan berupa keterbatasan sumber daya manusia, belum terdapat mekanisme koordinasi yang baku, keterbatasan sarana dan prasarana, dan ketidakmilikan dokumen kependudukan serta kesulitan dalam penelusuran indentitas orang terlantar, sama hal dengan penelitian oleh Asri B dan Adee Fatahilah (Asri & Fatahilah,2019) tentang koordinasi pemerintahan dalam mewujudkan tertib administrasi penduduk rentan di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah, penelitian ini menunjukan bahwa koordinasi antarisntansi dalam pendataan dan penanganan penduduk rentan sangat diperlukan sebagai bagian untuk mencapai didalam keterpaduan pelayanan. Penelitian sebelumnya membahas atau menunjukan tentang koordinasi yang berjalan sesuai tugas dan fungsi dari masing masing instansi, namun masih terdapat suatu keterbatasan berupa ego sektoral, sarana dan prasarana, dan temuan penelitian ini juga menunjukan bahwa belum ada mekanisme koordinasi yang baku didalam penanganan orang terlantar

Penelitian yang dilakukan oleh Nike Ramadayani, (Ramadayani, 2025) tentang koordinasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Komisi Pemilihan Umum dalam pendataan pemilih di Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat, penelitian tersebut menunjukan bahwa koordinasi dilakukan melalui sinkronisasi data, sosialisasi, dan kegiatan jemput bola, namun masih terdapat hambatan dalam proses koordinasi dan pendataan, sama halnya dengan penelitian tersebut, penelitian ini juga menemukan bahwa koordinasi dilakukan melalui komunikasi langsung, pertukaran informasi, dan sinkronisasi data pelayanan publik terhadap orang terlantar, selain itu koordinasi dilakukan untuk membantu proses verifikasi indentitas dan penerbitan dokumen kependudukan bagi orang terlantar yang belum memiliki dokumen resmi

Penelitian yang dilakukan oleh Frendy Wiranata, (Wiranata,2018) tentang pelaksanaan penerbitan KTP-el bagi penduduk rentan administrasi di Kota Jambi Provinsi Jambi, penelitian

ini menunjukan bahwa penanganan penduduk rentan administrasi kependudukan masih menghadapi hambatan berupa kurangnya koordinasi antarinstansi, keterbatasan kualitas pelayanan, dan permasalahan dalam pendataan kelompok rentan. Penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa gelandangan dan pengemis termasuk kedalam kelompok penduduk rentan administrasi kependudukan yang membutuhkan pelayanan dokumen kependudukan. Penelitian ini juga menunjukan bahwa orang terlantar seperti gelandangan, pengemis, pemulung, anak terlantar, anak jalanan, dan lanjut usia terlantar merupakan kelompok masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan dan pelayanan sosial. Penelitian ini menemukan bahwa koordinasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Dinas Sosial diperlukan dalam proses penelusuran indentitas, verifikasi data, dan penerbitan dokumen kependudukan bagi orang terlantar

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nandini Audina, Ike Rachmawati, dan Dian Purwanti, (Audina, Rachmawati, & Purwanti, 2019) tentang koordinasi antar lembaga dalam penanganan orang dengan gangguan jiwa terlantar di Sukabumi. Penelitian tersebut menunjukan bahwa adanya koordinasi antar lembaga belum berjalan optimal karena komunikasi antar lembaga belum intensif serta pembagian kerja belum maksimal. Penelitian ini juga menunjukan bahwa penanganan orang terlantar membutuhkan koordinasi lintas sektor antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Dinas Sosial dalam proses pelayanan kesejahteraan sosial

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Nani Chairani Lestari Lubis, (Lubis,2022) tentang efektivitas pelayanan pendataan dan penerbitan dokumen kependudukan bagi orang terlantar di Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Utara yang lebih berfokus pada efektivitas pelayanan administrasi kependudukan, yang mana penelitian ini lebih menekankan bagaimana bentuk koordinasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Dinas Sosial dalam Penanganan Orang Terlantar. Penelitian ini juga dilakukan di Kota Payakumbuh Provinsi Sumatera Barat yang memiliki kondisi pemerintahan, karakteristik wilayah dan penanganan sosial yang berbeda sehingga menunjukan adanya suatu contextual gap dibandingkan penelitian sebelumnya

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan faktor penghambat koordinasi berupa keterbatasan sumber daya manusia dan keterbatasan sarana dan prasarana dalam penanganan orang terlantar, kondisi tersebut mempengaruhi efektivitas pelayanan, terutama dalam proses pendataan, penelusuran indentitas, dan penerbitan dokumen kependudukan bagi orang terlantar, dan belum adanya suatu mekanisme koordinasi yang baku atau pedoman kerja sama khusus bagaimana kedua instansi bekerja didalam penanganan orang terlantar, dan peneliti menemukan adanya pemanfaatan teknologi biometrik dalam proses indentitfikasi orang terlantar yang tidak memiliki dokumen kependudukan. Penggunaan biometrik membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan verifikasi indentitas sehingga didalam proses pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan tepat, dan terkahir didalam penelitian ini peneliti menemukan bahwa penanganan ornag terlantar tidak hanya berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan saja, melainkan juga berkaitan dengan pelayanan sosial melalui rehabilitasi, penampungan sementara, pemenuhan kebutuhan dasar, dan proses pemulangan dan reintegrasi sosial, oleh karena itu koordinasi lintas sektor menjadi penting untuk mendukung terpenuhinya hak administrasi kependudukan dan kesejahteraan sosial bagi orang terlantar

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa koordinasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Dinas Sosial dalam penanganan orang terlantar di Kota Payakumbuh yang dilakukan melalui komunikasi antarinstansi, pembagian tugas dan wewenang, kesatuan tujuan dan kebijakan dan sinkronisasi data dan pelayanan publik. Secara umum, koordinasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Dinas Sosial dalam Penangananan Orang Terlantar di Kota Payakumbuh telah berjalan cukup baik, dan juga memberikan suatu dampak yang postifi terhadap pelayanan publik, terkhusus pada proses indentifikasi dan pemenuhan hak hak administrasi kependudukan orang terlantar, namun demikian masih perlu diberikan suatu peningkatan dalam mekanisme kerjasama, integrasi data, dan peningkatan sarana dan prasarana, dan juga dukungan dari sumber daya manusia agar dalam penanganan orang terlantar dapat dilakukan secara tepat dan berkelanjutan

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup penelitian yang hanya berfokus pada koordinasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Dinas Sosial dalam penanganan orang terlantar di Kota Payakumbuh, sehingga belum membahas secara mendalam keterlibatan instansi lain secara mendalam didalam penanganan orang terlantar, dan juga penelitian ini memiliki keterbatasan pada data dan kondisi lapangan pada saat penelitian berlangsung sehingga hasil penelitian menggambarkan kondisi koordinasi pada saat pelaksanaan penelitian dilakukan

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis berharap pada penelitian selanjutnya bisa mengembangkan kajian mengenai koordinasi penanganan orang terlantar dengan melibatkan instansi lain yang berkaitan, seperti Satuan Polisi Pamong Praja, Dinas Kesehatan, dan lembaga sosial lainnya sehingga bisa memberikan suatu gambaran koordinasi lintas sektor yang lebih luas, selain itu penelitian selanjutnya juga diharapkan dapat mengkaji pengembangan integrasi data, mekanisme kerjasama antarinstansi, serta efektivtias pelayanan dalam penanganan orang terlantar secara lebih mendalam dan berkelanjutan

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan Karunia-Nya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, bimbingan, serta motivasi selama proses penyusunan penelitian ini, terkhusus kepada Orang tua penulis, kampus tercinta Kampus Institut Pemerintahan Dalam Negeri, perangkat daerah terkait Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Sosial Kota Payakumbuh, yang telah membantu penulis dalam pelaksanaan penelitian. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki kekurangan, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan penelitian selanjutnya

VI. DAFTAR PUSTAKA

Anggriana, T. M. (2016). Identifikasi Permasalahan Gelandangan dan Pengemis di UPT Rehabilitasi Sosial Gelandangan dan Pengemis. Jurnal Ilmiah Psikologi.

Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. Journal of Public Administration Research and Theory, 18(4), 543–571. https://doi.org/10.1093/jopart/mum032

Asri, B., & Fatahilah, A. (2019). Koordinasi Pemerintahan dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Penduduk Rentan di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. Jurnal Pemerintahan Daerah Indonesia, 5(2).

Bouckaert, G., Peters, B. G., & Verhoest, K. (2010). The Coordination of Public Sector Organizations. London: Palgrave Macmillan. https://doi.org/10.1057/9780230275256

Emerson, K., Nabatchi, T., & Balogh, S. (2012). An integrative framework for collaborative governance. Journal of Public Administration Research and Theory, 22(1), 1–29. https://doi.org/10.1093/jopart/mur011

Erlangga, D. (2025). Inovasi dan Efektivitas Manajemen Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Pemerintahan yang Responsif dan Berorientasi pada Kinerja. Integrative Perspectives of Social and Science Journal, 4(1), 15–28. https://ipssj.com/index.php/ojs/article/view/913

Gatiningsih, & Sutrisno, E. (2017). Kependudukan dan Ketenagakerjaan. In Modul Mata Kuliah. http://eprints.ipdn.ac.id/2402/1/Buku%20GATI%20dan%20EKO%20Kependudukan%20LENGKAP.pdf

Hutasoit, I. (2017). Pengantar Ilmu Kependudukan. Bandung: Alfabeta.

Janssen, M., & Estevez, E. (2013). Lean government and platform-based governance—Doing more with less. Government Information Quarterly, 30(S1), S1–S8. https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.11.003

Lubis, N. C. L. (2022). Efektivitas Pelayanan Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Orang Terlantar di Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Jurnal Kebijakan Publik dan Pemerintahan Daerah, 7(3).

Nurcholis, H., & Enceng. (2019). Administrasi Pemerintahan Daerah (3rd ed.). Universitas Terbuka.

Paramesti, W., & Yuliani, S. (2024). Implementasi Peraturan Menteri Sosial Nomor 4 Tahun 2020 tentang Rehabilitasi Sosial Dasar bagi Anak Terlantar. Jurnal Mahasiswa Wacana Publik, 4(1), 118–134. https://surakartakota.bps.go.id/

Provan, K. G., & Kenis, P. (2008). Modes of network governance: Structure, management, and effectiveness. Journal of Public Administration Research and Theory, 18(2), 229–252. https://doi.org/10.1093/jopart/mum015

Putro, R. D., & Sutarto, J. (2015). Journal of Non Formal Education and Community Empowerment. NFECE, 4(2). http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/jnfc

Simangunsong, F. (2017). Metodologi Penelitian Pemerintahan (3rd ed.). Bandung: Alfabeta.

Suci, D. T. (2017). Konsep diri anak jalanan. Indonesian Journal of School Counseling, 2(2), 14. https://doi.org/10.23916/08439011

Sugihartatmo, & Sentika, R. (2015). Koordinasi pengelolaan program jaminan sosial. Kementrian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kualitatif: Untuk Penelitian yang Bersifat Eksploratif, Interpretatif, Interaktif, dan Konstruktif. Alfabeta.

Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

Supriatna, D., Madjid, U., & Ismail. (2025). Sistem Pemerintahan Indonesia (1st ed.). Sumedang: Alqaprint Jatinangor. https://isbn.perpusnas.go.id/bo-penerbit/penerbit/isbn/

Thahir, B. (2019). Pemerintah dan Pemerintahan Indonesia (Sebuah Bunga Rampai). Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

Wijaya Fadila, Lubis Fehan Alya, Siregar Najib, & Batubara Azmi Ayu. (2025). Sumber Data, Subjek Penelitian, dan Isu Terkait. Jurnal Edukatif, 3, 271–276. https://ejournal.edutechjaya.com/index.php/edukatif

Wiranata, F. (2018). Pelaksanaan Penerbitan KTP-el bagi Penduduk Rentan Administrasi di Kota Jambi. Jurnal Administrasi Publik, 6(1).

Wiryawan, A. P. (2024). Analisis Efektivitas Penanganan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS): Rehabilitasi Sosial Anak Terlantar oleh Dinas Sosial Kabupaten Tegal. Journal of Politic and Government Studies, 13(4), 233–247.

Yusuf Salama, T. (2020). Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Penertiban Administrasi Kependudukan di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat Studi tentang Dokumen Kependudukan Gelandangan dan Pengemis.