

IMPLEMENTASI PELAYANAN PENGURUSAN SURAT PINDAH DATANG TERHADAP MIGRASI PENDUDUK DI KOTA KUPANG PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Anisa Dea Putri Jauhari

NPP. 29.1288

Asdaf Kota Kupang, Provinsi Nusa

Tenggara Timur Program Studi

Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: anisadea.2901@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *The government service system needs a change in service with an easier and more effective method. Problems will arise in the delivery of community services, such as those that occurred at the Department of Population and Civil Registration, namely a lack of public understanding of how to manage incoming moving letters and a lack of public awareness of the importance of incoming moving letters* **Purpose:** *The Department of Population and Civil Registration makes efforts to improve services, one of which is the service of moving residents in Kupang City which aims to create a more effective, efficient, transparent and accountable implementation of public services and provide convenience for service users.* **Method:** *The research method used is descriptive qualitative research method. Data obtained through observation, interviews and documentation. The data analysis technique is done by reducing the data, presenting the data and drawing conclusions from the data obtained in the field. In the context of implementing more effective, efficient, transparent and accountable public services and providing convenience for service users, the Department of Population and Civil Registration has made efforts to improve services, one of which is the service of moving to come residents in Kupang City* **Result:** *Of the five dimensions based on Fitzsimmons theory of public service, there is one dimension that still finds obstacles.* **Conclusion:** *The theory used to analyze is the theory of Fitzsimmons in Mulyadi which mentions five dimensions of the quality of public services, namely: Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, Empathy. Based on the research that has been carried out, the authors conclude that the administration of moving-in population administration services is effective and efficient, which can be proven by the absence of complaints from service users and the service process has been effective and efficient at the Office of Population and Civil Registration of Kupang City. The suggestion from the author to the Department of Population and Civil Registration of Kupang City is to improve service facilities, especially moving to come and start maximizing online services.*

Keywords: *Service Implementation, Population Administration, Moving Residents Coming.*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Sistem pelayanan pemerintahan perlu adanya perubahan pelayanan dengan sistem yang lebih mudah dan efektif. Dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat tentu akan menemui masalah seperti yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu kurangnya pemahaman masyarakat terkait pengurusan surat pindah datang dan kurangnya kesadaran masyarakat terkait pentingnya surat pindah datang. **Tujuan:** Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan upaya peningkatan pelayanan yang salah satunya dalam pelayanan pindah datang penduduk di Kota Kupang yang bertujuan untuk menciptakan implementasi pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan dan akuntabel serta memberi kemudahan bagi pengguna pelayanan.

Metode: Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan mereduksi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan terhadap data yang diperoleh di lapangan.

Hasil: Dari kelima dimensi berdasarkan teori pelayanan Fitzsimmons terdapat satu dimensi yang masih ditemukan kendala. **Kesimpulan:** Teori yang digunakan untuk menganalisis adalah teori Fitzsimmons dalam Mulyadi yang menyebutkan 5 dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu: *Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, Emphaty*. Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, penulis menyimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan pindah datang sudah efektif dan efisien yang dapat dibuktikan dengan tidak adanya keluhan dari pengguna layanan serta proses pelayanan yang sudah efektif dan efisien di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. Adapun saran dari penulis kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang adalah dengan meningkatkan lagi fasilitas pelayanan khususnya pindah datang serta mulai memaksimalkan pelayanan secara online.

Kata Kunci: *Implementasi Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Penduduk Pindah Datang*

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem administrasi kependudukan adalah bagian dari administrasi negara yang memegang peran penting dalam pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Menurut Undang-Undang Nomer 24 Tahun 2013 pasal 1 ayat (11) menjelaskan bahwa “Peristiwa kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan/atau surat kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap”.

Syarat administrasi yang dimaksud salah satunya adalah dokumen surat keterangan pindah datang. Surat keterangan pindah datang adalah dokumen penting yang wajib dimiliki migran karena merupakan salah satu syarat dalam penerbitan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu tanda Penduduk (KTP) bagi penduduk yang bermigrasi. Penduduk yang melakukan migrasi wajib untuk melapor ke lembaga pelaksana di daerah tujuan untuk mendapatkan surat pindah datang.

Peristiwa migrasi penduduk menyebabkan permasalahan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. Permasalahan yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang terdapat pada pengurusan dokumen kependudukan surat pindah datang yang mana penduduk masih belum tertib administrasi kependudukan. Hal ini dikarenakan masih banyak masyarakat yang tidak tertib administrasi dalam hal ini adalah pengurusan surat pindah datang. Masalah yang sering ditemui yaitu penduduk migran enggan mengurus surat pindah datang ini diantaranya yaitu prosedur yang berbelit-belit dan membutuhkan waktu yang lama. Hal ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai kebijakan baru terkait prosedur pengurusan surat pindah datang yang lebih memudahkan masyarakat dalam pengurusannya.

Selain itu, penduduk migran yang ingin mengurus surat keterangan pindah datang namun tidak melengkapi persyaratan pengurusan mengakibatkan terhambatnya pengurusan surat pindah datang. Sementara jika ditinjau dari fungsinya, surat pindah datang ini merupakan salah satu dokumen penting yang sangat dibutuhkan oleh penduduk migran karena akan berguna dalam setiap perencanaan aspek kependudukan antara lain Kesehatan, Pendidikan, Sarana prasana dan pengurusan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan dokumen kependudukan lainnya.

1.2 Kesenjangan Masalah yang diambil (GAP Penelitian)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan banyak pelayanan salah satunya adalah pembuatan Surat Keterangan Pinah Datang Penduduk dimana SKPDWNI itu sendiri menjadi penting bagi masyarakat karena akan berguna dalam setiap perencanaan aspek kependudukan antara lain Kesehatan, Pendidikan, Sarana prasana dan pengurusan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan dokumen kependudukan lainnya.

Jumlah penerbitan SKPDWNI pada tahun 2019 sampai awal tahun 2022 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang sangat berbanding jauh dengan jumlah penduduk yang melaksanakan migrasi. Dalam 3 tahun tersebut jumlah penerbitan SKPDWNI sebanyak 42.879 dokumen sedangkan jumlah penduduk yang melaksanakan pindah sebanyak 58.325 jiwa sementara jumlah penerbitan SKPDWNI sebanyak 47.304 dokumen sedangkan jumlah penduduk yang masuk sebanyak 85.788 jiwa. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa masih banyak penduduk yang tidak tertib administrasi dalam hal ini pengurusan SKPDWNI.

Beberapa upaya dilakukan untuk meningkatkan pelayanan sehingga terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien yang mampu mencapai kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan antara lain yaitu menambah jumlah sarana pasarana sesuai yang dibutuhkan dan menjalin Kerjasama Bersama pihak kedua untuk penstabilan server. Selain itu, sosialisasi juga dilaksanakan lebih intens lagi baik secara online yaitu melalui website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun offline yang dilaksanakan di setiap kecamatan dan kelurahan agar masyarakat dapat memahami dengan baik terkait prosedur pengurusan SKPDWNI.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu, A. Maulani (2018) dengan judul: Pelayanan Pendaftaran Pindah Datang Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara Provinsi Kalimantan Tengah dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan hasil penelitian Pelayanan pendaftaran pindah datang penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara sudah baik namun ada beberapa hambatan yaitu sarana prasarana yang kurang memadai.

Regina D (2019) dengan judul: Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Penerbitan Surat Pindah Datang di Kota Manado Sulawesi Utara. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif dan hasil yang dilakukan dapat dilihat pelayanan penerbitan surat pindah datang belum maksimal dikarenakan sarana

prasarana yang masih minim dan perlu ditingkatkan lagi untuk meningkatkan kualitas pemberian pelayanan kepada masyarakat secara optimal.

Jeni Selviona (2018) dengan judul: Analisis Sistem Dan Prosedur Surat Pindah Datang Warga Negara Indonesia. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif dan hasil yang dilakukan dapat dilihat pelayanan penerbitan surat pindah datang belum maksimal dikarenakan waktu penyelesaian dan biaya pelayanan masih kurang serta pengurusan surat pindah datang yang terkesan berbelit-belit sehingga masyarakat kesulitan dan harus menunggu lama dalam penerbitan.

Burhanuddin Dalil dan Nurhamidah Sitanggang (2019) dengan judul: Penataan Administrasi Penduduk Pindah Datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi Provinsi Jambi. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif dan hasil yang dilakukan dapat dilihat penataan administrasi penduduk pindah datang sudah cukup berjalan dengan baik dan masyarakat pun dapat mengerti setiap tahapan proses pengurusannya karena ada petunjuk dan proses pelayanan yang terorganisasi.

Syahri Ramadoan, Firman dan Arabiah (2019) dengan judul: Pelaksanaan Administrasi Pindah Datang Penduduk Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif dan hasil yang dilakukan dapat dilihat penerbitan dokumen surat keterangan pindah datang penduduk dilakukan dengan baik dan didasarkan pada prosedur.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Implementasi Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Pindah Datang Terhadap Migrasi Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur. Pada kelima penelitian sebelumnya dapat dilihat bahwa memiliki lima fokus yang berbeda-beda di setiap penelitiannya. Dalam penelitian penulis kali ini, penulis akan menyatukan kelima fokus tersebut menjadi satu kesatuan dalam judul penulis.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan Implementasi Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Pindah Datang Terhadap Migrasi Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang, Mengetahui dan menganalisis faktor penghambat inovasi pelayanan serta mengetahui dan mendeskripsikan upaya yang dilakukan dalam mengatasi faktor penghambat.

II. METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Data yang digunakan adalah data kualitatif yang diperoleh melalui metode dan analisis data kualitatif. Penelitian kualitatif dapat dipergunakan dalam berbagai penelitian mengenai kehidupan masyarakat, aktivitas sosial, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, sejarah, dan ekonomi. Pendekatan penelitian kualitatif deskriptif digunakan dengan tujuan agar penelitian ini berfokus dalam mendeskripsikan atau menggambarkan peristiwa dan kejadian yang terjadi di lapangan. Pendekatan ini mempermudah peneliti untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengkaji dan mendeskripsikan Implementasi Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Pindah Datang Terhadap Migrasi Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Sumber-sumber data dalam penelitian ini adalah: peraturan perundang-undangan, literatur, catatan, dokumen, maupun artikel. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif maka pada penelitian ini hanya menggunakan informan sebagai sumber data penelitian, sehingga untuk memperoleh data yang dibutuhkan secara jelas, mendetail, akurat dan terpercaya hanya bisa diperoleh melalui informan. Dalam upaya mendapatkan data dan informasi yang valid dengan fokus penelitian, maka dalam menentukan informan penulis menggunakan teknik "purposive sampling". Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti mengadopsi dari Miles dan Huberman (2014).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 *Reliability* atau Kehandalan

Reliability menggambarkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan Pelayanan Pengurusan Surat Pindah Datang terhadap migrasi penduduk harus secara tepat dan benar. Maksud dari dimensi ini adalah kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang tepat dan benar kepada masyarakat yang mengurus surat pindah datang. Pegawai dituntut untuk dapat handal dalam mengarahkan dan melayani masyarakat sehingga dibutuhkan ketelitian sehingga tidak ada kesalahan dalam proses pelayanan sehingga dapat memberi kepuasan pada pengguna pelayanan.

Selain kehandalan dalam bidang pelayanan kepada masyarakat, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dituntut untuk handal juga dalam mengoperasikan peralatan elektronik dalam proses pembuatan surat keterangan pindah datang diantaranya handal dalam mengoperasikan komputer, keahlian dalam mengoperasikan server, dan keahlian lainnya.

Berdasarkan wawancara yang telah dilaksanakan dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang sudah sangat baik dibuktikan dengan tidak adanya keluhan dari masyarakat terkait sikap pegawai selama proses pelayanan.

3.2 Tangibles atau Berwujud

Tangibles menggambarkan dimaksudkan yaitu ketersediaan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang dalam memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat terkhusus untuk masyarakat yang ingin mengurus surat keterangan pindah datang. Dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan menimbulkan kesan nyaman kepada masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang sudah banyak melakukan upaya dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik salah satunya dengan cara melengkapi fasilitas sarana dan prasarana yang dalam keadaan baik agar dapat menunjang pelayanan yang maksimal. Masyarakat yang mengurus pelayanan sering kali tidak mempermasalahakan hal teknis yang dapat mengurangi kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang yang digunakan khususnya dalam pelayanan surat keterangan pindah datang sudah cukup baik walaupun jumlahnya masih kurang dari jumlah seharusnya

3.3 Responsiveness atau reponsivitas

Respon yang dimaksud dalam dimensi ini yaitu bagaimana pegawai dapat menanggapi keluhan dan permohonan masyarakat yang berkaitan dengan pembuatan dokumen kependudukan Surat Keterangan Pindah Datang dengan cepat dan tepat. Respon cepat tanggap tersebut sangat diperlukan agar masyarakat tidak merasa tidak diperdulikan atau diacuhkan oleh pegawai terutama bagi masyarakat yang baru pertama kali mengurus Surat Keterangan Pindah Datang Sarana Utama dalam Pelaksanaan Inovasi Pelayanan

Selain harus responssive terhadap keluhan dan permohonan dari masyarakat, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang harus bekerja secara cepat dan tepat dikarenakan setiap harinya selalu ada masyarakat yang ingin mengurus Surat Keterangan Pindah Datang.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang dinilai sudah cukup aktif dan cepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini juga merupakan salah satu bukti bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan mitra pemerintah dalam mensejahterakan dan memudahkan

masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Dukcapil Kota Kupang bahwa ketanggapan dalam pemberian pelayanan sudah sangat baik sehingga tidak ada keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang artinya masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.

3.4 Assurance atau jaminan

Jaminan yang dimaksud dalam dimensi ini yaitu bagaimana pegawai memberikan kepastian dalam proses pelayanan baik itu kepastian waktu maupun kepastian biaya. Kepastian ini sangat penting agar masyarakat tidak perlu ragu atau bingung terkait pelayanan yang diberikan. Namun, jika kepastian dalam pelayanan ini tidak diberikan oleh pegawai maka dikhawatirkan masyarakat akan kesulitan dalam mengurus dokumen kependudukannya salah satunya dalam mengurus surat keterangan pindah datang.

Kepastian akan biaya memang sangat krusial dan sensitif, karena berhubungan dengan ekonomi masyarakat. Dalam undang-undang Nomor 23 Tahun 2006, dikatakan bahwa hanya pembuatan KTP-el saja yang tidak dipungut biaya, namun diubah melalui Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 di mana semua pembuatan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya sedikit pun alias gratis. Hal tersebut tentu menjadi dasar hukum yang sangat kuat dalam pelayanan pembuatan dokumen kependudukan dalam hal ini termasuk Surat Keterangan Pindah Datang yang bebas dari biaya. Hal tersebut tentunya berlaku secara keseluruhan bagi seluruh masyarakat umum.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa jaminan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang sudah baik dalam hal kepastian waktu dan kepastian biaya sehingga masyarakat pun tidak kesulitan dalam menerima pelayanan.

3.5 Empati

Empati dalam pelayanan yang dimaksud dalam dimensi ini adalah besar rasa perhatian pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Empati dapat juga diartikan sebagaimana sikap pegawai dalam melayani masyarakat, kesopanan maupun sikap ramah petugas baik di kantor dinas maupun di kelurahan dalam melayani masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang selalu berusaha untuk memaksimalkan pelayanan dan menciptakan kualitas sumber daya aparatur yang terbaik. Untuk mewujudkan hal tersebut, selain skill dari pegawai yang harus ditingkatkan adapun sikap dari pegawai yang harus diperhatikan.

Selain harus selalu siaga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dalam proses pelayanannya pun tidak boleh adanya diskriminatif. Diskriminatif yang dimaksud adalah di mana pegawai akan mengkhususkan beberapa orang yang dianggap dekat dengannya atau pun yang memberikan insentif ke pegawai. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang sejauh ini sikap dan perilaku pegawai kepada masyarakat sudah sangat baik begitu juga terkait pelayanan yang diberikan juga merata dan adil sesuai prosedur dan tidak ditemukan adanya diskriminatif dalam pelayanan.

Berdasarkan wawancara dengan pegawai dan masyarakat juga dapat disimpulkan bahwa semua kalangan masyarakat mendapatkan pelayanan yang sama sesuai dengan kebutuhan. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya keluhan dari masyarakat mengenai sikap pegawai maupun laporan atas adanya oknum pegawai yang melakukan penyimpangan dalam proses pelayanan.

3.6 Faktor Penghambat Implementasi Pelayanan Pengurusan Surat Pindah Datang Terhadap Migrasi Penduduk

Pencapaian tujuan suatu pelayanan yang maksimal selalu ada hambatan yang mengikutinya. Hambatan merupakan suatu hal yang dapat menghalangi tercapainya tujuan suatu pelayanan yang berasal dari dalam organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang, dapat dikatakan sebagai faktor eksternal yang mempengaruhi berjalannya proses pelayanan. Adapun hambatan dari proses pelayanan pengurusan surat keterangan pindah datang diantaranya:

1. Sarana dan Prasarana

Meskipun dalam proses pelayanannya fasilitas pendukung proses pelayanan Surat Keterangan Pindah Datang dianggap sudah cukup baik dalam meningkatkan proses pelayanan namun jumlah tersebut belum sesuai dengan jumlah fasilitas yang sebenarnya. Kekurangan fasilitas pelayanan ini dapat menjadi masalah jika sewaktu-waktu terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti kerusakan fasilitas ataupun listrik padam. Kendala ini yang kemudian harus diperhatikan dan dicari solusinya oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.

2. Jaringan Internet

Hambatan lain dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan Surat Keterangan pindah Datang yaitu masalah jaringan pada server saat melakukan proses pelayanan. Peneliti melihat sendiri pada saat penelitian bahwa jika terjadi kendala jaringan maka semua proses pelayanan akan terhambat dan memakan waktu yang lama untuk mengembalikan jaringan yang bermasalah tersebut.

3.6 Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang dalam mengatasi Faktor Penghambat

Pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat memerlukan dukungan yang mana mampu membuat pelayanan yang diberikan menjadi leboh maksimal dan berkualitas. Beberapa upaya dilakukan untuk meningkatkan pelayanan sehingga terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien yang mampu mencapai kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Berdasarkan wawancara maka upaya-upaya yang dilakukan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang untuk mengatasi hambatan-hambatan adalah sebagai berikut:

- Sarana dan Prasarana yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang masih dalam kondisi terbatas namun masih bisa untuk menunjang proses pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang telah mengupayakan pengadaan sarana secara bertahap setiap tahun dengan anggaran untuk fasilitas yang sifatnya penting dalam menunjang proses pelayanan.
- Dalam mengatasi permasalahan jaringan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah bekerja sama dengan pihak Telkom untuk dapat membantu menstabilkan server jika terjadi gangguan sewaktu-waktu. Selain itu, dari pihak dinas juga terdapat pegawai pada bagian administrator database yang selalu sigap jika terjadi gangguan server dalam proses pelayanan.

3.7 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Implementasi pelayanan Surat Keterangan Pindah Datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah sangat baik dan sudah mencapai dimensi pengukuran keberhasilan pelayanan surat keterangan pindah datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. Namun, masih terdapat kekurangan dalam dimensi *tangibles* yaitu sarana prasarana yang masih jauh dari jumlah sarana prasarana yang seharusnya. Hambatan yang ditemui dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan surat pindah datang ini yaitu ketersediaan sarana prasarana yang masih jauh dari jumlah yang seharusnya, jaringan internet yang terkadang bermasalah dan pemadmn listrik yang sewaktu-waktu dapat terjadi dalam waktu yang lama.

3.8 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Dalam penelitian yang penulis teliti ditemukan terdapat satu dimensi sebagai tolak ukur dalam penerapan Pelayanan yang dikemukakan oleh Teori Pelayanan Fitzsimmons yang tidak berjalan optimal. Diantaranya sarana prasarana dalam pelaksanaan Pelayanan yang telah dijelaskan di atas sebelumnya. Disini dapat terlihat bahwa ini merupakan temuan baru yang ditemukan oleh penulis dalam penelitiannya dimana hal ini berbeda dengan kedua penelitian sebelumnya yang dijadikan referensi oleh penulis dalam melakukan penelitian.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilaksanakan serta dijelaskan oleh peneliti mengenai pelayanan pengurusan Surat Keterangan Pindah Datang dalam di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Implementasi pelayanan Surat Keterangan Pindah Datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah sangat baik dan sudah mencapai dimensi pengukuran keberhasilan pelayanan surat keterangan pindah datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. Namun, masih terdapat kekurangan dalam dimensi *tangibles* yaitu sarana prasarana yang masih jauh dari jumlah sarana prasarana yang seharusnya.
2. Hambatan yang ditemui dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan surat pindah datang ini yaitu ketersediaan sarana prasarana yang masih jauh dari jumlah yang seharusnya, jaringan internet yang terkadang bermasalah dan pemadmn listrik yang sewaktu-waktu dapat terjadi dalam waktu yang lama.
3. Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengatasi permasalahan tersebut yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang telah mengupayakan pengadaan sarana secara bertahap setiap tahun dengan anggaran untuk fasilitas yang sifatnya penting dalam menunjang proses pelayanan. Selain itu, dalam mengatasi permasalahan jaringan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah bekerja sama dengan pihak Telkom untuk dapat membantu menstabilkan server jika terjadi gangguan sewaktu-waktu.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dalam penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada Kota Kupang saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan Teori Pelayanan Fitzsimmons

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Implementasi Pelayanan Pengurusan Surat Pindah Datang Terhadap Migrasi Penduduk

UCAPAN TERIMA KASIH

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

V. DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU – BUKU

- Creswell, John W. 2016. *Research Design, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*, diterjemahkan oleh Achmad Fawaidan Rianayati Kosmini Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- , 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Denzin & Lincoln. 2009. *Handbook of Qualitative Research*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Hamdi, Muchlis dan Siti Lemaryati. 2014. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Banten: Universitas Terbuka
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: GAVA MEDIA
- Kountur, Ronny. 2009. *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Thesis*. Jakarta: PPM
- Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Ratminto dan Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Silalahi, Uber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama
- Simangunsong, F. 2015. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Alfabeta
- Sinambella, L.P et al. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan*

Implementasi. Bumi Aksara. Jakarta

Singarimbun, M dan Sofyan Effendi. 2009. *Metode Penelitian*. Edisi Revisi. Jakarta:

Pustaka LP3 ES. Indonesia

Subarsono, AG. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori dan aplikasi)*. Yogyakarta:

Pustaka Pelajar

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Suharsaputra, Uhar. 2012. "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*". Bandung: Refika Aditama

Syafri, wirman dan P. Israwan Setyoko. 2010. *Implementasi Kebijakan Publik dan Etika profesi pamong praja*. Jatinangor: Alqaprint

Vogel, Ronald. 1997. *Handbook Of Research On Urban Politics and Policy In The United States*. London. Greenwoodpress

Wahyuni, Sari. 2015. *Qualitative Research Method: Theory and Practicel*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat

B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

Peraturan Walikota Kota Kupang Nomor 43 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang

Keputusan Menteri Pendayagunaan Nomor 63 Tahun 2003

Peraturan Rektor Institut Pemerintahan Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2021 tentang Penulisan Karya Ilmiah Program Sarjana Terapan Institut Pemerintahan Dalam Negeri

C. JURNAL/SKRIPSI

Amalo, C. V. (2019). Soda Molek: Efektifitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Naikoten II Kecamatan Kota Raja Kota Kupang. *Jurnal Inovasi Kebijakan*, 4(2), 17–29.

Ayu, Regina Dinda. 2019. *Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Penerbitan Surat Pindah Datang di Kota Manado*. (Institut Pemerintahan Dalam Negeri)

Dalil, Burhanuddin dan Nurmaidah Sitanggang. 2019. *Penataan Administrasi Penduduk Pindah Datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi Provinsi Jambi*. *Jurnal Media Birokrasi*

Maulani, Ahmad. 2018. *Pelayanan Pendaftaran Pindah Datang Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara Provinsi Kalimantan Tengah*. (Institut Pemerintahan Dalam Negeri)

Ramadoan, Syahri, Firman dan Arabiah. 2019. *Pelaksanaan Administrasi Pindah Datang Penduduk Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipi Kabupaten Bima*. *Jurnal Ilmiah Administrasi*

Selviona, Jeni. 2018. *Analisis Sistem dan Prosedur Pengurusan Surat Pindah Datang Warga Negara Indonesia (SKPDWNI) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.* (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim

D. Sumber-Sumber Lain

<https://www.materibelajar.id/2015/12/definisi-implementasi-dan-teori.html>

<https://www.academia.edu/28653761/Model-implementasi-kebijakan-publik>

[Eprints.stainkudus.ac.id/1268/5/file%20%20%20nBAB%202.pdf](https://eprints.stainkudus.ac.id/1268/5/file%20%20%20nBAB%202.pdf)

<https://penatimor.com/2019/04/30/program-soda-molek-pemkot-kupang-terima-penghargaan-inovasi-pelayanan/> diakses pada tanggal 17 Oktober 2020



