

PERAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM PELAYANAN SURAT KETERANGAN TEMPAT TINGGAL (SKTT) ORANG ASING DI KOTA BEKASI PROVINSI JAWA BARAT

Diana Ayu Adita
NPP. 29.0641

*Asal Pendaftaran Kota Bekasi, Provinsi Jawa Barat
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: 29.0641@praja.ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *The problem of this research is that not all foreigners report to the Bekasi City Population and Civil Registration Office regarding the resident documents Foreign Resident Certificate (SKTT) service. The formulation of the problem in this study is how the role of the Population and Civil Registration Service in the Foreign Resident Certificate (SKTT) service in Bekasi City, West Java Province, what are the inhibiting factors in the Foreign Resident Certificate (SKTT) service, and what efforts This is just what the Department of Population and Civil Registration does to overcome obstacles in the service of Foreign Resident Certificates (SKTT).* **Purpose:** *The purpose of this study is to analyze and describe the role of the Department of Population and Civil Registration in the Foreign Residential Certificate (SKTT) Service in Bekasi City, West Java Province.* **Method:** *The research method used is descriptive qualitative method with an inductive approach. In collecting data, the writer uses observation, interview, and documentation techniques. The theory used in this thesis is the role theory proposed by Horoepoetri, Arimbi, Santosa (2003). In this theory there are 5 (five) dimensions, namely, the role as a policy, the role as a strategy, the role as a communication tool, the role as a dispute resolution tool, and the role as therapy.* **Result:** *The Bekasi City Population and Civil Registration Service should put more emphasis on companies that employ a lot of So that they are more aware of the procedure regarding the issuance of foreign national population documents along with the sanctions.* **Conclusion:** *Based on the results of research on the role of the Department of Population and Civil Registration in the service of Residential Certificates (SKTT) for foreigners in Bekasi City, West Java Province, it has played an optimal role. However, there are several obstacles that must be overcome, such as the lack of awareness of foreigners to report, language limitations, and lack of socialization carried out. However, efforts have been made to overcome these obstacles so that the role of the population and civil registration services in the service of Foreign Resident Certificates (SKTT) in Bekasi City can be carried out properly.*
Keywords: *Foreigners, Role, Temporary Residential Card*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Permasalahan dalam penelitian ini adalah belum seluruhnya Orang Asing melapor ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi perihal dokumen kependudukan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Orang Asing. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana peran Disdukcapil dalam Pelayanan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Orang Asing di Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat, apa saja faktor penghambat dalam pelayanan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Orang Asing, serta upaya apa saja yang dilakukan Disdukcapil untuk mengatasi hambatan dalam pelayanan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Orang Asing. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini yaitu

menganalisis dan mendeskripsikan tentang Peran Disdukcapil dalam Pelayanan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Orang Asing di Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah Metode Kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Dalam pengumpulan data Penulis menggunakan Teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam skripsi ini adalah teori peran yang dikemukakan oleh Horoepoetri, Arimbi, Santosa (2003). Dalam teori ini terdapat 5 (lima) dimensi yaitu, peran sebagai kebijakan, peran sebagai strategi, peran sebagai alat komunikasi, peran sebagai alat penyelesaian sengketa, dan peran sebagai terapi. **Hasil/Temuan:** Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi sebaiknya lebih menekankan kepada perusahaan-perusahaan yang banyak mempekerjakan tenaga kerja asing. Sehingga mereka lebih mengetahui prosedur mengenai penerbitan dokumen kependudukan Orang Asing berikut dengan sanksinya. **Kesimpulan:** Berdasarkan hasil penelitian tentang peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Orang Asing di Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat bahwa sudah berperan dengan baik. Namun terdapat beberapa hambatan yang harus diatasi, seperti kurangnya kesadaran orang asing untuk melapor, keterbatasan Bahasa, dan kurangnya sosialisasi yang dilakukan. Akan tetapi, hambatan-hambatan tersebut telah diupayakan agar dapat diatasi sehingga peran Disdukcapil dalam pelayanan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Orang Asing di Kota Bekasi dapat terlaksana dengan baik.

Kata Kunci: Peran, Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT), Orang Asing

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran pemerintah dalam pelayanan administrasi kependudukan sudah tidak asing lagi bagi kehidupan kita, karena adminduk sangat penting dan setiap penduduk memiliki kewajiban untuk melengkapi dokumen kependudukan. Kini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik terhadap peran yang diberikan oleh pemerintah. Maka dari itu substansi administrasi berperan aktif untuk mengurus dan mengarahkan semua aktivitas dalam suatu organisasi agar tercapainya tujuan.

Pada era globalisasi saat ini terjadi peningkatan arus pindah datang penduduk antar negara. Terlebih lagi Pemerintah Indonesia ke depan akan fokus meningkatkan daya saing untuk menarik investasi langsung dari luar negeri. Hal ini akan membuka peluang untuk Warga Negara Asing (WNA) datang ke Indonesia dan melakukan berbagai kegiatan perekonomian di Indonesia, sehingga menyebabkan WNA tersebut membutuhkan tempat tinggal atau hunian. Kota Bekasi merupakan salah satu kota perdagangan, jasa, dan industri. Perkembangan Kota Bekasi yang cepat menyebabkan terjadinya peningkatan pusat keramaian. Pemerintah kota Bekasi terus melakukan pemerataan infrastruktur untuk menunjang kegiatan masyarakat, seperti perumahan, sarana pendidikan, tempat ibadah, pasar tradisional dan modern hingga sarana transportasi. Sarana transportasi di Kota Bekasi terus dikembangkan dan dievaluasi, sehingga pergerakan penduduk, barang, dan jasa setiap harinya bisa bergerak tanpa adanya kendala. Bidang pengolahan barang dan perdagangan merupakan bidang unggulan di Kota Bekasi, karena sesuai dengan misi Kota Bekasi, yaitu unggul dalam jasa dan perdagangan.

Kondisi seperti ini menyebabkan banyak WNA yang datang ke kota Bekasi untuk kepentingan bekerja ataupun sekedar berkunjung. Akan tetapi, seiring dengan datangnya WNA dari berbagai negara ke Kota Bekasi, rawan terjadinya kasus penyelundupan. Penyelundupan tersebut yaitu WNA yang datang secara ilegal dan tidak memiliki izin. Perkembangan arus pindah datang penduduk antarnegara di Kota Bekasi, membuat Disdukcapil Kota Bekasi perlu meningkatkan perannya dalam pelayanan dokumen kependudukan. Jenis pelayanan dokumen

kependudukan untuk WNA yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Bekasi, meliputi : Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT), Kartu Keluarga WNA, Surat Keterangan Pindah dan Surat Keterangan datang dari Luar Negeri. Dalam penelitian ini akan fokus pada dokumen kependudukan tentang Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Orang Asing.

Berdasarkan berita yang Penulis peroleh, bahwa sepanjang tahun 2019 tercatat sebanyak 7.588 WNA yang menetap di lingkungan Kota Bekasi dan didominasi oleh WNA yang berasal dari Negara Jepang.¹ Maksud dan tujuan WNA tersebut datang adalah untuk bersekolah, bekerja, dan ada yang ikut dengan keluarga. WNA yang datang perlu melakukan pengajuan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) terlebih dahulu ke Kantor Imigrasi dan setelah itu mendaftarkan dirinya ke Disdukcapil untuk diterbitkan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT). Dalam hal ini untuk mencegah adanya WNA ilegal yang masuk ke kawasan Kota Bekasi, tim pengawas dari kantor imigrasi melakukan operasi rutin setiap hari untuk mencari WNA yang tidak memiliki izin atau *overstay*. Berikut merupakan data penerbitan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) yang dikeluarkan oleh Kantor Imigrasi :

Tabel 1.1
Jumlah Penerbitan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS)

No	Tahun	Jumlah
1	2020	1413
2	2021 (Januari-Oktober)	1962

Sumber : Kantor Imigrasi Kota Bekasi (2021)

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan penerbitan Kartu Izin Tinggal Terbatas yang dikeluarkan oleh Kantor Imigrasi. Pada tahun 2020 sebanyak 1413. Pada tahun 2021 (Januari-Oktober) meningkat menjadi 1962 Kartu Izin Tinggal terbatas.

Warga Negara Asing yang datang dan sudah mempunyai Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) dalam kurun waktu yang ditentukan harus mendaftarkan diri ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi untuk melakukan penerbitan Surat Keterangan Tinggal (SKTT). Berikut merupakan data penerbitan SKTT WNA yang diperoleh Disdukcapil Kota Bekasi :

Tabel 1.2
Jumlah Penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT)

No	Daftar Kecamatan	Tahun		
		2019	2020	2021 (Januari- Oktober)
1	Bekasi Timur	7	13	15
2	Bekasi Barat	6	10	19
3	Bekasi Utara	48	50	68
4	Bekasi Selatan	174	91	136
5	Rawalumbu	66	41	55
6	Medan Satria	59	54	72
7	Bantargebang	6	16	15
8	Pondokgede	19	10	21
9	Jatiasih	17	13	16
10	Jatisampurna	140	94	254
11	Mustika Jaya	13	6	14
12	Pondok Melati	23	20	72
Jumlah Total		578	418	757

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi (2021)

¹ <https://megapolitan.kompas.com/read/2020/02/17/12550801/imigrasi-catat-ada-7588-wna-yang-tinggal-di-bekasi-didomimasl-warga> [diakses 26 Agustus 2021].

Menurut tabel 1.1 di atas yakni penerbitan SKTT Orang Asing di Kota Bekasi pada tahun 2019 sebanyak 578 SKTT. Jumlah SKTT yang diterbitkan setiap tahun jumlahnya tidak sama. Pada tahun 2020 jumlah penerbitan SKTT menurun menjadi 418 SKTT. Sedangkan pada tahun 2021 mengalami peningkatan menjadi 757 SKTT.

Berdasarkan tabel 1.1 dan tabel 1.2 dapat dilihat perbandingan bahwa jumlah penerbitan SKTT yang dikeluarkan oleh Disdukcapil Kota Bekasi masih jauh dari jumlah penerbitan KITAS yang dikeluarkan oleh Kantor Imigrasi. Banyak Warga Negara Asing yang sudah memiliki Kartu Izin Tinggal Terbatas tapi belum mendaftarkan diri ke Disdukcapil Kota Bekasi untuk penerbitan Surat Keterangan tempat Tinggal (SKTT).

Berdasarkan hasil wawancara bersama Kepala Seksi Pindah Datang Disdukcapil Kota Bekasi pada tanggal 26 Agustus 2021 yang dilakukan via telepon diperoleh informasi bahwa, jumlah WNA yang datang ke Kota Bekasi lebih banyak daripada jumlah data WNA yang diperoleh Disdukcapil Kota Bekasi. Hal ini diketahui pada saat pelaksanaan vaksin, mereka yang tidak memiliki SKTT tidak dapat melaksanakan vaksin. Dan bagi WNA yang memiliki urusan di kantor imigrasi seperti ingin memperpanjang KITAS ditolak karena tidak memiliki SKTT.

Warga Negara Asing yang datang ke Kota Bekasi sebagai tenaga kerja di suatu perusahaan, dalam pengajuan SKTT dilaporkan langsung oleh perusahaan, dimana masih banyak perusahaan yang hanya melaporkan sebagian dari WNA tersebut. Ketika kembali ke negaranya banyak Warga Negara Asing yang tidak melaporkan kepindahannya pada Disdukcapil Kota Bekasi. Keadaan ini menyebabkan data WNA tersebut masih terdaftar sebagai penduduk aktif di Kota Bekasi. Menurut Kasi Pindah Datang di Disdukcapil Kota Bekasi, hal ini terjadi karena belum adanya sosialisasi yang dilakukan dan koordinasi dari pihak Disdukcapil Kota Bekasi kepada WNA yang menyebabkan beberapa dari WNA tersebut tidak mengetahui kewajiban untuk melapor terlebih dahulu ke Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil pada saat datang dan sebelum meninggalkan Kota Bekasi untuk pulang ke negara asalnya.

Berdasarkan uraian latar belakang serta permasalahan di atas, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“Peran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Orang Asing Di Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat”**.

1.2 Kesenjangan Masalah Yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dalam Pelayanan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Orang Asing di Kota Bekasi. Faktor rendahnya kesadaran Orang Asing untuk melaporkan keberadaannya di Kota Bekasi untuk diterbitkan SKTT menjadi salah satu penghambat. Hal ini menyebabkan perbedaan data yang ada dalam *database* dengan data sebenarnya di lapangan. Pada Tahun 2021 Kantor Imigrasi mencatat sebanyak 1962 Orang Asing yang datang ke Kota Bekasi, sedangkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi hanya melakukan penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) sebanyak 757.

Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah menjadi permasalahan berikutnya, pada tahun 2021 sosialisasi hanya dilakukan 1 kali. Hal ini dirasa tidak cukup untuk memberikan pengetahuan kepada Orang Asing ataupun Sponsor dari Orang Asing tersebut bahwa mereka memiliki kewajiban untuk melengkapi dokumen kependudukannya.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penulisan ini memberikan penjelasan untuk bahan perbandingan dengan penelitian sebelumnya yang ditulis dalam tinjauan pustaka untuk menghindari anggapan bahwa adanya kesamaan dalam penelitian yang akan merugikan pihak terkait dikemudian hari. Beberapa hasil penelitian sebelumnya sebagai berikut:

1. *Kajian Tinjauan Hukum UU No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Bagi Orang Asing oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Banten*

Kajian penelitian yang dilakukan oleh Eva Johan dengan lokus Disdukcapil Provinsi Banten menggunakan metode deskriptif kualitatif. Tujuan dari penelitian ini yaitu memberikan kepastian hukum dalam pelayanan dokumen kependudukan dan mengoptimalkan keberadaan WNA yang tinggal dan bekerja di wilayahnya sehingga dapat berkontribusi positif bagi pembangunan daerah. Berdasarkan penelitian tersebut bahwa, hasil penelitian ini menunjukkan setiap penduduk (termasuk WNA) memiliki hak untuk mendapatkan Dokumen Kependudukan. Semua warga memiliki keharusan untuk memberikan laporan setiap Peristiwa Kependudukan kepada Instansi Pelaksana dengan melengkapi persyaratan yang diperlukan pada saat Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, serta Pemerintah Daerah dapat menetapkan kebijakan tersendiri berkenaan dengan mengoptimalkan adanya WNA di daerahnya.²

2. *Kajian Dinamika Peran Badan Permusyawaratan Desa Dalam Demokrasi Pemerintahan Desa Penuba Kecamatan Selayar Kabupaten Lingga*

Kajian yang dilakukan oleh Megi Sandala dengan lokus Kecamatan Selayar Kabupaten Lingga menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis dinamika peran Badan Permusyawaratan Desa (BPD) dalam pelaksanaan tugasnya. Berdasarkan penelitian tersebut bahwa, hasil penelitian ini menunjukkan BPD maupun Pemerintahan Desa Penuba sudah menjalankan kewajibannya cukup baik yaitu pada saat menjalankan perannya dalam proses perumusan kebijakan. Hal ini ditandai dengan keikutsertaan masyarakat pada saat perumusan kebijakan yaitu dengan musyawarah.³

3. *Kajian Manajemen Pelayanan Dokumen Kependudukan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Orang Asing di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon*

Kajian penelitian yang dilakukan oleh Suheni dengan lokus Disdukcapil Kota Cilegon menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Cilegon dalam pembuatan SKTT Orang Asing. Berdasarkan penelitian tersebut bahwa, hasil penelitian ini menunjukkan pelayanan mengenai Dokumen Kependudukan SKTT yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Cilegon sudah selaras dengan peraturan yang ditetapkan. Disdukcapil Kota Cilegon selalu mengutamakan ketepatan waktu dalam pembuatan SKTT yang tidak pernah melampaui batas yakni 14 hari serta menerapkan pengendalian dalam pelayanan dokumen kependudukan SKTT Orang Asing di

² Johan, Eva. 2013. *Tinjauan Hukum UU No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Bagi Orang Asing Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi Banten*. Journal of Chemical Information and Modeling.

³ Sandala, Megi. 2015. *Peran Badan Permusyawaratan Desa dalam Demokrasi Pemerintahan Desa Penuba Kecamatan Selayar Kabupaten Lingga*. Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Disdukcapil Kota Cilegon dengan diberlakukannya sanksi bagi pegawai maupun WNA yang melakukan pelanggaran.⁴

4. Kajian Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan Dalam Pelayanan Publik

Kajian penelitian yang dilakukan oleh Masrini dengan lokus Disdukcapil Kota Tarakan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini memiliki maksud untuk menganalisis peran Disdukcapil dalam pelayanan publik di Kota Tarakan. Berdasarkan penelitian tersebut bahwa, hasil penelitian ini menunjukkan sejauh ini peran Disdukcapil Kota Tarakan belum maksimal. Hal ini ditandai dengan keterbatasan ruangan yang hanya memiliki 1 ruangan untuk pelayanan, kurangnya sarana penunjang seperti komputer, jaringan yang kurang bagus, dan kesadaran masyarakat yang masih kurang terhadap dokumen kependudukan. Oleh karena itu, menurut penelitian ini diperlukan peningkatan dalam pelayanan Administrasi Kependudukan masyarakat yaitu dengan cara lebih melihat infrastruktur yang tersedia guna pelayanan dapat terselenggara secara efektif dan tercapai sesuai tujuan organisasi, serta perlu dilakukan sosialisasi kepada masyarakat bahwa dokumen kependudukan merupakan sesuatu yang penting dan harus dipenuhi oleh setiap masyarakat.⁵

5. Kajian Analisis Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Pendataan Penduduk Di Kota Pekanbaru

Kajian penelitian yang dilakukan oleh Ekin Seprian dengan lokus Disdukcapil Kota Pekanbaru menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini memiliki tujuan guna menganalisis peran Disdukcapil dalam pendataan penduduk di Kota Pekanbaru. Berdasarkan penelitian tersebut bahwa, hasil penelitian ini menunjukkan peran Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam pengendalian serta pengawasan penduduk di Kota Pekanbaru secara teknis terselenggara cukup baik. Hal ini ditandai dengan terselenggaranya kepentingan pemerintahan, pelayanan publik, penyusunan rencana kerja, pemantauan dan evaluasi kerja setiap aspek yang ada sudah sesuai dengan pembentukan struktur tata kerja yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru.⁶

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Penulis yaitu “Peran Dinas Kependudukan serta Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Orang Asing di Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat”. Penelitian ini dilaksanakan guna menganalisis serta mendeskripsikan peran Disdukcapil dalam pelayanan SKTT di Kota Bekasi dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif.

⁴ Suheni. 2015. *Manajemen Pelayanan Dokumen Kependudukan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Orang Asing di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon*, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang.

⁵ Masrini, 2016. *Peran Dinas Kota Tarakan Dalam Pelayanan Publik*. Jurnal Pemerintahan Integratif.

⁶ Seprian, Ekin. 2020. *Analisis Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pendataan Penduduk di Kota Pekanbaru*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.

1.5 Tujuan

Berdasarkan dari rumusan masalah, dengan diadakannya penelitian ini Penulis ingin mencapai tujuan yaitu :

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana Peran Disdukcapil dalam pelayanan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Orang Asing di Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat.
2. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan faktor penghambat yang ditemui Disdukcapil dalam pelayanan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Orang Asing di Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat.
3. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan upaya apa saja yang dilakukan Disdukcapil Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat dalam pelayanan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Orang Asing di Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat.

II. Metode

Dalam suatu penelitian, Penulis harus menentukan pendekatan penelitian. Pendekatan penelitian digunakan sebagai konsep serta tata cara untuk melakukan penelitian dimulai dari langkah-langkah, anggapan sampai metode terperinci dalam proses pengumpulan data, analisis, serta interpretasi.

Menurut Parson mengatakan bahwa “Penelitian adalah suatu pencarian atas segala sesuatu yang dilaksanakan secara tersusun, dan ditekankan bahwa pencariannya dilakukan pada suatu masalah yang dapat ditemukan solusinya melalui penelitian yang dilakukan”.⁷

Menurut John W. Creswell menyatakan bahwa⁸:

Metode Penelitian Kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan guna meneliti masalah manusia dan sosial. Dimana peneliti akan melaporkan dari hasil penelitian berdasarkan laporan pandangan data dan analisa di lapangan, kemudian di deskripsikan dalam laporan penelitian secara rinci.

Maksud dari pendapat John W. Creswell di atas bahwa penelitian kualitatif itu proses penelitian dengan peneliti secara langsung turun ke lapangan. Dalam hal ini penelitian kualitatif dapat menafsirkan secara langsung keadaan yang ada di lapangan untuk menangani permasalahan yang ada dalam suatu penelitian.

Menurut Nazir (2013) metode deskriptif adalah “metode pemeriksaan objek, gabungan orang, sekelompok kondisi, sekumpulan metode proses atau suatu kelas peristiwa saat ini, guna membentuk penjelasan dengan tersusun, akurat serta benar yang terjadi”.

Berdasarkan uraian pendapat ahli di atas, dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggambarkan permasalahan berdasarkan fakta yang ada di lapangan kemudian diteliti sehingga memperoleh suatu gambaran.

III. Hasil dan Pembahasan

Penulis dalam menganalisis penelitiannya saat di lapangan menggunakan teori menurut ahli Horoepoetri, Arimbi, dan Santosa (2003). Pada teori tersebut menyatakan indikator untuk mengukur suatu Peran, yaitu: peran sebagai kebijakan, peran sebagai strategi, peran sebagai alat penyelesaian sengketa, peran sebagai alat komunikasi, dan peran sebagai terapi. Melalui pengukuran indikator pelayanan menurut Horoepoetri, Arimbi, dan Santosa (2003) ini harapannya dapat memberikan manfaat dan hasil yang maksimal sesuai dengan harapan Penulis.

⁷ Parson dalam Rukin, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Surabaya: CV. Jakad, 2019) hlm. 6.

⁸ John W. Creswell dalam Rukin, *Metodoogi Penelitian Kualitatif* (Surabaya: CV. Jakad, 2019) hlm. 9.

3.1 Peran Sebagai Kebijakan

Pelaksanaan tugas pokok dan fungsi suatu instansi atau lembaga pemerintahan sangat berkaitan erat dengan pendekatan yang ditentukan oleh seorang pimpinan dalam menyelenggarakan berbagai jenis kegiatan yang diselenggarakan pada lingkungan masyarakat. Oleh sebab itu terjaminnya kemudahan bagi masyarakat dalam pelayanan dokumen kependudukan menjadi tujuan dari kebijakan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Bekasi.

Berkaitan dengan hal tersebut Penulis melakukan analisis pada salah satu dimensi peran dengan memanfaatkan indikator keterlibatan unsur pelaksana dalam perumusan kebijakan. Hal ini dapat mempertegas keyakinan masyarakat bahwa pembuatan kebijakan tidak hanya dirancang dan diformulasikan oleh pemerintah saja.

Disdukcapil yang tergabung dalam TIMPORA saling bekerjasama dan berkoordinasi untuk melakukan pengawasan terhadap Orang Asing yang berada di Kota Bekasi. Apabila ditemukan Orang Asing yang tidak memiliki kelengkapan surat maka TIMPORA memiliki kebijakan untuk memberikan sanksi baik itu dalam bentuk teguran atau tindakan. Hal ini disesuaikan dengan keterangan yang dituangkan oleh Orang Asing yang bersangkutan.

Berdasarkan penelitian bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki kebijakan dalam pelayanan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Orang Asing yaitu dapat dilaksanakan dengan cara datang langsung ke kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil atau melalui aplikasi. Pelayanan yang dilakukan melalui aplikasi dirasa lebih mudah, karena Orang Asing tidak perlu bolak balik ke kantor untuk mengurus dokumen tersebut.

3.2 Peran Sebagai Strategi

Peran dapat menjadi terealisasi dengan melibatkan keberadaan strategi yang baik. Pencapaian suatu strategi dapat dipresentasikan melalui pencapaian visi dan misi organisasi serta standar operasional prosedur dalam pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini memiliki visi dan misi yang dibuat untuk mencapai tujuan dari organisasi ini, cara untuk mencapai visi dan misi ini, dengan melibatkan seluruh aparatur yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini, harus adanya penyatuan pemahaman dan persepsi tiap-tiap pegawai. Selanjutnya untuk menjalankan strategi dari Disdukcapil ini melibatkan semua sektor dan memberdayakan apa yang ada di organisasi. Dalam pelayanan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Orang Asing ini masuk ke dalam bidang pelayanan dan pendaftaran penduduk yang ditangani langsung oleh kepala seksi pindah datang penduduk.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi melakukan penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Orang Asing dalam waktu 14 hari setelah pihak Orang Asing melapor dan menyerahkan berkas persyaratan wajib tanpa dipungut biaya retribusi. Peran yang diberikan Disdukcapil diperkuat dengan adanya Peraturan Wali Kota Nomor 60 Tahun 2020 tentang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Orang Asing memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa penting yang dialami oleh Penduduk Orang Asing, memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi, dan status hukum penduduk. Peraturan ini yang menjadi acuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dalam memberikan pelayanan kepada Orang Asing yang tinggal di Kota Bekasi.

Dalam penetapan alur ini telah sesuai dengan standar pelayanan yang tertera pada regulasi pemerintah pusat. Alur pelayanan tersebut sebagai proses administrasi kependudukan untuk pemenuhan Standar Operasional Prosedur agar pelayanan tersebut dapat dipatuhi oleh Orang Asing yang berdomisili di Kota Bekasi. Alur pelayanan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Orang Asing meliputi seperti pada gambar berikut:

Gambar 4. 1
Standar Operasional Prosedur SKTT Orang Asing



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi

3.3 Peran Sebagai Alat Komunikasi

Salah satu kegiatan untuk menunjang pelayanan dokumen kependudukan Orang Asing yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi adalah menyelenggarakan sosialisasi Orang Asing yang tergabung dalam TIMPORA (Tim pengawas Orang Asing). Sosialisasi Orang Asing merupakan salah satu kegiatan yang bertujuan untuk memberitahukan informasi mengenai pelayanan dokumen kependudukan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Orang Asing yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. Sosialisasi ini menjelaskan mengenai dokumen perizinan yang wajib dimiliki Orang Asing selama berdomisili di Kota Bekasi. Selain itu, sosialisasi ini juga menjelaskan mengenai pelaporan yang harus Orang Asing lakukan apabila mereka akan pindah atau kembali ke negara asalnya. Dalam sosialisasi ini juga membahas mengenai hak dan kewajiban Orang Asing yang berdomisili di Kota Bekasi memiliki hak yang sama dengan masyarakat lainnya. Orang Asing juga diberikan kebebasan untuk mengakses ruang publik selama tidak melakukan pelanggaran atas norma dan peraturan yang berlaku. Sosialisasi Orang Asing ini dilakukan minimal kurun waktu 1 (satu) tahun sekali.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa, memang keberadaan Orang Asing sepenuhnya belum bisa terpantau. Karena memang dengan membludaknya para tenaga kerja asing yang bekerja diperusahaan-perusahaan sehingga membuat pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak memiliki *database* mengenai data Orang Asing yang sudah mendaftarkan kependudukannya, Ketika mereka kembali ke negara asalnya mereka tidak melapor kembali. Dari beberapa perusahaan yang terdaftar telah mempekerjakan Orang Asing yang berdomisili di Kota Bekasi sering kali tidak melakukan pembaruan data. Sedangkan, pembaruan data sangatlah penting sekali untuk mengetahui jumlah Orang Asing yang berdomisili di Kota Bekasi.

3.4 Peran Sebagai Alat Penyelesaian Sengketa

Institusi berfungsi sebagai sumber solusi dari sekumpulan konflik yang timbul. Konflik hadir untuk menentukan apakah suatu organisasi mampu menghadapinya dan menjadi evaluasi dalam berkegiatan di organisasi atau menghindari dari masalah yang ada sehingga tidak ada kemajuan yang didapat. Sehubungan dengan ini, Penulis juga meninjau aspek penyelesaian sengketa atau konflik yang muncul saat pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Orang Asing.

Pelayanan pemerintahan tidak saja hanya dimaknai dengan memberi pelayanan semata, namun perlu adanya bentuk evaluasi dari penerima layanan (masyarakat) berupa reaksi dan feedback membenahi berbagai kekurangan yang tampak pada suatu masalah. Persoalan yang terjadi saat berlangsungnya kegiatan pelayanan administrasi dan proses layanan harus dipertimbangkan. Hal ini dilakukan untuk menghindari usaha yang justru bukan menyelesaikan masalah yang ada namun berpotensi untuk membangun masalah-masalah baru.

Daya tanggap sebagaimana pada hasil penelitian, bahwa penyelenggaraan pelayanan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Orang Asing tetap harus dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan aturan yang berlaku. Perwujudan daya tanggap tidak hanya ditunjukkan oleh Dinas dalam menentukan prioritas kebijakan saja, melainkan terwujud teknis pada kebijakan yang dilakukan.

Berdasarkan hasil penelitian bahwadijelaskan bahwa informan di atas yang turut ikut andil walaupun tidak sepenuhnya karena didampingi oleh istrinya yang merupakan Warga Negara Indonesia yang tinggal di Kota Bekasi, bahwa pelayanan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Orang Asing terlihat banyak sekali persyaratannya yang harus dipenuhi hingga akhirnya diterbitkannya SKTT tersebut. Namun, pelayanan SKTT yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dirasa sangat cepat dan memang tidak dikenakan biaya.

3.5 Peran Sebagai Terapi

Terapi merupakan suatu usaha yang dilakukan guna pemulihan kesehatan orang yang sedang sakit, menjalani pengobatan dan perawatan penyakit. Dalam bidang medis mengatakan bahwa terapi memiliki sinonim dengan kata pengobatan. Berdasarkan kamus lengkap psikologi, terapi merupakan suatu perlakuan dan pemulihan yang diberikan seorang konselor ataupun ahli terhadap pasien yang dilakukan dengan cara medis ataupun non medis. Dengan terapi, seorang pasien dapat berusaha untuk penyembuhan penyakit atau gangguan yang dialami seperti kecemasan, stress, ataupun yang lainnya. Dalam pelayanan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Orang Asing, sehubungan dengan hal tersebut pada dimensi ini Penulis melakukan penelaahan terkait keberadaan alternatif untuk mengatasi permasalahan Orang Asing yang apabila mereka merasa bahwa mereka bukan bagian dari daerah dimana mereka tinggal, maka harus diberikan pemahaman agar Orang Asing tersebut memiliki kesadaran bahwa mereka adalah bagian dari suatu daerah tersebut. Bentuk terapi yang diberikan kepada Orang Asing yaitu dengan cara memberikan pemahaman yang lebih terhadap Orang Asing yang tetap keras kepala berpendirian terhadap pemahaman yang salah, dengan pemikiran yang lebih terbuka dapat membantu proses pelayanan yang lebih baik. Orang Asing yang berdomisili di Kota Bekasi karena bekerja dan disponsori oleh suatu perusahaan segala sesuatunya menjadi tanggung jawab perusahaan tersebut seperti dalam proses melengkapi dokumen kependudukannya. Dan juga dalam hal Kesehatan dan Pendidikan pun menjadi tanggungan dari perusahaan tersebut.

3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi sudah dilaksanakan cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari kebijakan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil salah satunya yaitu memberikan pelayanan yang dapat dilakukan secara online dan offline. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga ikut bekerjasama dalam

menjalankan program sosialisasi yang dilakukan bersama dengan TIMPORA (Tim Pengawas Orang Asing). Seperti kajian yang dilakukan oleh Megi Sandala pada saat menjalankan perannya dalam proses perumusan kebijakan. Hal ini ditandai dengan keikutsertaan masyarakat pada saat perumusan kebijakan yaitu dengan musyawarah.

Pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Bekasi selalu mengikuti aturan yang berlaku. Seperti kajian yang dilakukan oleh Eva Johan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada Orang Asing selalu berlandaskan dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi Kependudukan. Disdukcapil Kota Bekasi tidak pernah memberikan pelayanan melampaui batas waktu yang sudah ditetapkan oleh Undang-Undang yaitu 1-3 hari. Sama halnya dengan kajian yang dilakukan oleh Suheni Disdukcapil Kota Cilegon selalu mengutamakan ketepatan waktu dalam pembuatan SKTT yang tidak pernah melampaui batas yakni 14 hari serta menerapkan pengendalian dalam pelayanan dokumen kependudukan SKTT Orang Asing di Disdukcapil Kota Cilegon dengan diberlakukannya sanksi bagi pegawai maupun WNA yang melakukan pelanggaran

Sarana dan Prasarana yang ada di Disdukcapil Kota Bekasi cukup baik, ruang pelayanannya nyaman dan dilengkapi dengan AC. Sedangkan kajian yang dilakukan oleh Masrini memiliki kekurangan yaitu ruangan yang terbatas, hanya memiliki 1 ruangan untuk pelayanan, kurangnya sarana penunjang seperti komputer, jaringan yang kurang bagus, dan kesadaran masyarakat yang masih kurang terhadap dokumen kependudukan.

IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Orang Asing di Kota Bekasi, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dalam pelayanan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Orang Asing sudah cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan kebijakan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu dalam pelayanan dapat dilakukan secara online dan offline. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ikut bekerjasama dalam menjalankan program sosialisasi yang dilakukan bersama TIMPORA (Tim Pengawas Orang Asing) seperti mengikutsertakan beberapa SKPD yakni TNI, Polri, Kantor Imigrasi, dan Perusahaan yang mempekerjakan Orang Asing. Dalam memberikan pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah sesuai dengan UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan Perda Kota Bekasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu mengutamakan waktu dalam pembuatan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Orang Asing yang tidak pernah melampaui batas yakni 14 hari. Sosialisasi Orang Asing yang rutin dilakukan bersama TIMPORA (Tim Pengawas Orang Asing) dilakukan dalam waktu 1 tahun sekali
2. Beberapa faktor penghambat Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Surat Keterangan Tempat Tinggal, yaitu:
 - a. Orang Asing yang tidak melapor ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
 - b. Keterbatasan Bahasa
 - c. Kurangnya Sosialisasi yang dilakukan
3. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Orang Asing untuk mengatasi hambatan-hambatan yaitu:
 - a. Evaluasi pelayanan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Orang Asing
 - b. Adanya personil operasional teknis yang bisa berbahasa asing

- c. Memberikan sosialisasi kepada Orang Asing

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian dimana hanya dilaksanakan selama dua minggu. Selain itu keterbatasan literasi dan dokumen-dokumen pendukung yang kurang lengkap menjadi salah satu keterbatasan penelitian yang Penulis susun ini.

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 dengan evaluasi dan pelaksanaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Orang Asing di Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Allah SWT, Orang tua, dosen pembimbing I dan dosen pembimbing II serta seluruh pihak yang telah membantu Penulis dan mensukseskan dalam menyelesaikan Penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Goraph, Frets A. 2020. *Organisasi dan Manajemen Pemerintahan*. Semarang: CV. Pilar Nusantara.
- Prastowo, Andi. 2017. *Metodologi Penelitian: penelitian kualitatif, tindakan kelas & studi kasus*. Sukabumi: CV. Jejak
- Rahman, Fathur. 2018. *Teori Pemerintahan*. Malang: UB Press.
- Revida, Erika dkk. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Riva'i, A Kardian. 2016. *Tinjauan Teori Komunikasi Dalam Pembangunan Sosial*. Pekanbaru: Hawa dan Ahwa
- Rukin. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif*. Indonesia: Yayasan Ahmar Cendekian.
- Soemartono, dkk. 2011. *Administrasi Kependudukan Berbasis Registrasi*. Bandung: Yayasan Bina Profesi Mandiri.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- , 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sujarweni, V Wiranata. 2019. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Syamsir, Torang. 2014. *Organisasi & Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perbankan Organisasi)*. Bandung: Alfabeta.
- Umrati dan Wijaya, Hengki. 2020. *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.

JURNAL DAN SKRIPSI

- Johan, Eva., 2013. "Tinjauan Hukum UU No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Bagi Orang Asing Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi Banten", *Journal Of Chemical Information And Modeling*.
- Masrini., 2016. "Peran Dinas Kota Tarakan Dalam Pelayanan Publik", *Jurnal Pemerintahan Integratif*.

- SandaIa, Megi., 2015. *“Dinamika Peran Badan Permusyawaratan Desa Dalam Demokrasi Pemerintahan Desa Penuba Kecamatan Selayar Kabupaten Lingga”*, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Seprian, Ekin., 2016. *“Analisis Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pendataan Penduduk di Kota Pekanbaru”*, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Suheni., 2015. *“Manajemen Pelayanan Dokumen Kependudukan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Orang Asing di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cilegon”*, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi manusia
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 atas perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan
- Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi kependudukan di Kota Bekasi
- Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 4 Tahun 2004 tentang Pembentukan Wilayah Administrasi Kecamatan dan Kelurahan
- Peraturan Walikota Bekasi Nomor 60 Tahun 2020 Tentang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Orang Asing di Kota Bekasi
- Peraturan Walikota Bekasi Nomor 77 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Organisasi, Tugas Pokok, dan Fungsi serta Tata Kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi

SUMBER LAIN

<https://megapolitan.kompas.com/read/2020/02/17/12550801/imigrasi-catat-ada-7588-wna-yang-tinggal-di-bekasi-didomimasi-warga>. Kamis, 26 Agustus 2021.