

**PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN  
BAGI PENDUDUK RENTAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
DI KAWASAN HUTAN REGISTER 44 KABUPATEN WAY KANAN  
PROVINSI LAMPUNG**

IQHLAS AL VAJRI

NPP.29.0545

*Asdaf Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung  
Program Studi Studi Kependudukan dan Catatan Sipil*

Email: iqhlasalvajri1@gmail.com

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** Population administration vulnerable population is a population that has not been registered or registered as a resident because of obstacles to obtaining population documents, one of which is people who live in forest areas. In Way Kanan Regency, especially in the Register 44 Forest Area, there are people who live in the forest area. **Purpose:** The objectives of this study include analysis, obstacles, efforts and recommendations that the Way Kanan Regency Government can provide in the service of population documents for vulnerable residents of Adminduk in the forest area of register 44. **Method:** This research method is a qualitative research with an inductive approach that aims to observe phenomena that occur by collecting data and facts related to existing problems and analyzing research with the service quality theory from Zeithaml. **Result:** The results of this study are that the population document service for the vulnerable population of Adminduk in the forest area register 44 Way Kanan Regency cannot be said to be of high quality because there are 2 dimensions that have not been achieved, namely the physical form of service and guarantees in providing services. **Conclusion:** The conclusion in this study is that population document services for vulnerable residents of Adminduk in the forest area of register 44, Way Kanan Regency cannot be said to be of high quality due to the large number of residents who have not received population documents. The suggestions given are updating facilities and providing training.

**Key Words:** *Services, Vulnerable Residents population administration, Resident Documents*

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penduduk rentan administrasi kependudukan merupakan penduduk yang belum terdaftar atau terdata sebagai penduduk karena kendala untuk mendapatkan dokumen kependudukan salah satunya masyarakat yang tinggal di kawasan hutan. Pada Kabupaten Way Kanan khususnya di Kawasan Hutan Register 44 terdapat masyarakat yang menempati kawasan hutan tersebut. **Tujuan:** Tujuan pada penelitian ini diantaranya, analisis, hambatan,

upaya serta rekomendasi yang dapat diberikan Pemerintah Kabupaten Way Kanan dalam pelayanan dokumen kependudukan bagi penduduk rentan Adminduk di kawasan hutan register 44.

**Metode:** Metode penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan induktif yang bertujuan mengamati fenomena yang terjadi dengan mengumpulkan data dan fakta terkait permasalahan yang ada dan menganalisa penelitian dengan teori kualitas pelayanan dari Zeithaml.

**Hasil/Temuan:** Hasil pada penelitian ini adalah pelayanan dokumen kependudukan bagi penduduk rentan Adminduk di kawasan hutan register 44 Kabupaten Way Kanan belum dapat dikatakan berkualitas dikarenakan ada 2 dimensi yang belum dicapai yaitu wujud fisik pelayanan serta jaminan dalam pemberian pelayanan. **Kesimpulan:** Kesimpulan pada penelitian ini Pelayanan dokumen kependudukan bagi penduduk rentan Adminduk di kawasan hutan register 44 Kabupaten Way Kanan belum dapat dikatakan berkualitas akibat masih banyaknya penduduk yang belum mendapatkan dokumen kependudukan. Adapun saran yang diberikan yaitu pembaruan fasilitas dan pemberian pelatihan.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Penduduk Rentan Adminduk, Dokumen Kependudukan

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Penduduk rentan administrasi kependudukan dapat dikatakan sebagai seorang penduduk yang belum terdaftar atau terdata sebagai penduduk serta ada kendala mendapatkan dokumen kependudukan disebabkan karena bencana baik alam maupun sosial, adanya permasalahan dengan tanah yang ditempati, orang yang terlantar, hingga masyarakat yang tinggal di kawasan hutan. Hal tersebut dijelaskan Permendagri nomor 96 tahun 2019. Dengan pertimbangan dimana agar mendapatkan suatu dokumen kependudukan diperlukan pendataan terhadap penduduk rentan adminduk yang menjadi dasarnya. Dokumen kependudukan dari penduduk rentan adminduk sendiri baru bisa didapatkan apabila penduduk tersebut telah dilakukan pendataan. Pendataan sendiri diartikan sebagai upaya terkait pengumpulan data dari penduduk rentan adminduk yang dilakukan oleh disdukcapil dari kabupaten atau kota itu sendiri. Berdasarkan pelaksanaan pendataan penduduk di atas menghasilkan materi berupa terbitnya dokumen berupa surat sebagai keterangan pengganti dari tanda identitas (SKPTI) hingga terbitnya dokumen kependudukan sebagaimana yang telah diatur peraturan perundang-undangan.

Berkaitan dengan pelaksanaan pendataan, setiap jenis penduduk rentan adminduk berbeda-beda dalam pendataannya. Untuk pendataan penduduk sebagai korban bencana, pelaksanaan disesuaikan terhadap status darurat bencana yang pemerintah tetapkan. Untuk penduduk yang tinggal di kawasan hutan, masyarakat terlantar, terpencil, serta menempati tanah yang sedang bermasalah dilaksanakan disdukcapil kota atau kabupaten terkait. Jumlah penduduk yang menempati 14 kecamatan di Kabupaten Way Kanan pada tahun 2020 berjumlah 479.702 jiwa. Bila dibandingkan dengan jumlah penduduk rentan adminduk yang berada di Kabupaten Way Kanan yang berjumlah 5.327. Berdasarkan jumlah penduduk 2020 dengan jumlah penduduk rentan adminduk yang berada di Kabupaten Way Kanan pada tahun 2021, jika dibandingkan maka jumlah penduduk rentan tidak sampai 1% dari jumlah penduduk secara keseluruhan. Akan tetapi penyampaian dari Disdukcapil Kabupaten Way Kanan bila tidak segera diselesaikan pendataan dari penduduk rentan adminduk tersebut akan membuat penduduk tersebut semakin bertambah.

## 1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Pada tahun 2021 penduduk yang berada di kawasan hutan merupakan jumlah tertinggi dibandingkan jenis penduduk rentan adminduk lainnya. Sehingga penduduk di kawasan hutan menjadi fokus Kabupaten Way Kanan dalam pelaksanaan pelayanan dokumen kependudukannya melalui pendataannya dikarenakan hingga saat ini hanya ada penduduk rentan adminduk yang tinggal di kawasan hutan. Kawasan hutan merupakan suatu wilayah yang dipertahankan keberadaannya menjadi hutan tetap. Dalam hal ini penduduk yang tinggal di kawasan hutan pada Kabupaten Way Kanan berlokasi di Hutan Register 44. Dengan demikian wilayah tersebut tidak dapat dijadikan tempat tinggal dari penduduk. Sebanyak 5.249 jiwa yang menempati kawasan tersebut dengan status sebagai penduduk rentan adminduk. Sehingga diperlukan layanan pendataan sebagai penduduk rentan adminduk agar dapat diterbitkan dokumen kependudukan dari penduduk tersebut. Bila mengacu pada UU No. 23 tahun 2014 pendataan penduduk rentan adminduk termasuk kedalam salah satu kegiatan administrasi kependudukan yaitu pendaftaran penduduk yang dimana kewenangan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan oleh disdukcapil yang ada di daerah.

Pelayanan yang dilakukan oleh disdukcapil terhadap penduduk rentan adminduk merupakan pelayanan dokumen kependudukan berupa pendataan serta penerbitan dari dokumen kependudukan dengan tujuan terbitnya surat keterangan pengganti dari tanda identitas sebelum diterbitkannya dokumen lainnya. Pelayanan itu sendiri dapat ditinjau melalui beberapa aspek kualitasnya. Menurut Zeithaml, kualitas pelayanan dapat dilihat dari aspek perwujudannya, kehandalan, ketanggapan, jaminan yang diberikan, serta empati yang diberikan. Berdasarkan penyampaian dari kemendagri melalui Dirjen Dukcapil dalam portal berita [alinea.id](http://alinea.id), bahwa nomor induk kependudukan dari penduduk yang tinggal di kawasan hutan hingga lahan yang bersengketa tidak dapat diterbitkan oleh kemendagri dikarenakan penduduk tersebut menempati kawasan yang tidak diperuntukkan. Mengenai permasalahan yang terjadi pada pelayanan dokumen kependudukan dari penduduk rentan administrasi kependudukan khususnya pada penduduk yang berada di kawasan hutan register 44 pada Kabupaten Way Kanan.

## 1.3 Penelitian Terdahulu

Pertama, penelitian dengan judul *“Implementasi Kebijakan Rentan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara”*. oleh Grystie Angela Bella. Metode penelitian deskriptif, Kualitatif. Tujuan penelitian mengetahui bagaimana implementasi dari kebijakan yang dilaksanakan disdukcapil kabupaten Halmahera utara terhadap penduduk rentan adminduk khususnya pindah datang. Implementasi kebijakan penduduk rentan administrasi kependudukan masih terkendala dengan, komunikasi dikarenakan penduduk yang pindah datang tidak terkoordinir, sumber daya yang belum siap untuk pelaksanaannya, serta struktur organisasi yang masih berbelit-belit. Relevansi dari penelitian ini terhadap penelitian yang peneliti akan lakukan yaitu keterkaitan dengan penduduk rentan adminduk.

Kedua, penelitian dengan judul *“Pelaksanaan Kebijakan Kependudukan Penduduk Rentan Administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar”*. Oleh Riri Gustina. Metode yang dipakai merupakan kualitatif. Tujuan untuk menganalisis pelaksanaan kebijakan dari disdukcapil kabupaten Kampar terhadap penduduk rentan adminduk pindah datang. Melihat dari pelaksanaannya, terdapat beberapa poin terkait kesimpulan penelitian ini. Poin pertama terkait SOP yang belum jelas, fasilitas yang kurang mampu untuk melakukan pelaksanaannya, kurangnya jumlah tenaga kerja yang dalam hal ini pegawai. Poin kedua yaitu

dengan adanya permasalahan sebagaimana dijelaskan di poin pertama menyebabkan sulitnya mengkoordinasikan antara pegawai dengan penduduk yang bermasalah.

Ketiga, penelitian dengan judul “Koordinasi Pemerintahan Dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Penduduk Rentan Di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah”. Oleh Asri B dan Ade Fatahilah. Metode yang digunakan deskriptif kualitatif. Tujuan memahami tugas serta fungsi Disdukcapil serta mengetahui Kerja dari alur pelaksanaan tertib administrasi Penduduk rentan khususnya orang terlantar. Penelitian menjelaskan koordinasi dari pemerintah dengan berbagai aspek. Aspek kesatuan tindakan seperti seorang pemimpin yang harus mampu untuk menyatukan seluruh anggotanya agar suatu pekerjaan dapat diselesaikan. Komunikasi juga menjadi aspek yang dibahas dalam penelitian ini dengan memperhatikan bagaimana komunikasi yang lancar untuk membantu koordinasi antar instansi. Aspek selanjutnya yang dibahas merupakan bagaimana suatu koordinasi dalam pembagian pekerjaan. Disiplin merupakan aspek terakhir yang dibahas dalam penelitian ini.

#### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Kualitas Pelayanan dalam kegiatan pelayanan dokumen kependudukan bagi penduduk rentan adminduk yang seharusnya mendapatkan dokumen kependudukannya. Metode yang digunakan yaitu kualitatif pendekatan analisis induktif juga berbeda dengan penelitian oleh Grystie Angela Bella, Riri Gustina, Asri B dan Ade Fatahilah yang menggunakan deskriptif kualitatif. Selain itu pengukuran yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat Menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2017:48), kualitas pelayanan dapat dilihat dari aspek perwujudannya, kehandalan, ketanggapan, jaminan yang diberikan, serta empati yang diberikan.

#### **1.5 Tujuan**

Tujuan pada penelitian ini diantaranya, analisis pelayanan, hambatan dalam pelayanan, upaya serta rekomendasi yang dapat diberikan Pemerintah Kabupaten Way Kanan dalam pelayanan dokumen kependudukan bagi penduduk rentan Adminduk di kawasan hutan register 44.

## **II. METODE**

Pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Menurut Creswell dalam Adhi (2019:2) bahwa “penelitian kualitatif merupakan penelitian bertujuan pencarian serta pemahaman makna yang oleh sejumlah kelompok atau individu dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan”. Lebih lanjut menjelaskan bahwa proses penelitian kualitatif ini melibatkan beberapa upaya diantaranya, mengajukan pertanyaan dan prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema umum, dan menafsirkan makna data.

Peneliti mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data, peneliti melakukan wawancara secara mendalam terhadap 14 orang informan yang terdiri dari kepala Disdukcapil Kabupaten Way Kanan, Ketua Tim Pendataan, Kasi Pendataan Penduduk, petugas operasional pelayanan, dan masyarakat (dalam hal ini penduduk

rentan Adminduk di kawasan hutan register 44 yang menerima pelayanan sejumlah 10 orang). Adapun analisisnya menggunakan teori partisipasi yang digagas Zeithaml dalam Hardiyansyah (2017:48), kualitas pelayanan dapat dilihat dari aspek perwujudannya, kehandalan, ketanggapan, jaminan yang diberikan, serta empati yang diberikan.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Peneliti menganalisis kualitas pelayanan dokumen kependudukan bagi penduduk rentan adminduk di kawasan hutan register 44 menggunakan teori partisipasi yang digagas Zeithaml dalam Hardiyansyah (2017:48), kualitas pelayanan dapat dilihat dari aspek perwujudannya, kehandalan, ketanggapan, jaminan yang diberikan, serta empati yang diberikan. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

#### **3.1 *Tangible***

Berdasarkan penjelasan di atas wujud fisik yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Way Kanan dalam pelayanan dokumen kependudukan untuk warga di kawasan hutan register 44 masih kurang maksimal dalam penggunaannya. Berdasarkan dimensi *tangible* dalam Hardiyansyah (2017:48) yang merupakan kemampuan dalam memberikan wujud fisik terkait pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Way Kanan dalam melaksanakan pelayanan dokumen kependudukan bagi penduduk rentan Adminduk di hutan register 44 Muara Dua, melalui hasil wawancara, dokumentasi dan observasi yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa belum optimal karena beberapa fasilitas penunjang pelayanan masih tergolong pengadaan lama dan fasilitas yang digunakan kurang mendukung sehingga menyebabkan belum tercapainya target pelayanan dokumen kependudukan bagi penduduk rentan dikarenakan fasilitas yang digunakan kurang mendukung untuk mencapai target yang diinginkan. Hal tersebut didukung oleh indikator yang belum dicapai oleh Disdukcapil Kabupaten Way Kanan yaitu, terwujudnya sarana dan fasilitas yang memadai, kesiapan fasilitas, serta fasilitas yang digunakan memudahkan pegawai dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut juga di dukung oleh PP No 96 tahun 2012 tentang pelayanan publik bahwa dalam memberikan pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang prima dan adanya standar pelayanan.

#### **3.2 *Reliability***

Pada Disdukcapil Kabupaten Way Kanan sendiri kondisi dari kehandalan dalam memberikan pelayanan dokumen kependudukan kepada penduduk rentan Adminduk pada kawasan hutan masih dikategorikan kurang maksimal dikarenakan target dari pendataan penduduk masih belum tercapai. Berdasarkan dimensi *reliability* yang merupakan kemampuan Disdukcapil dalam menciptakan pelayanan dokumen kependudukan yang tepat, akurat serta memudahkan penduduk rentan Adminduk yang menerima pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi dan observasi yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa kemampuan dalam menciptakan pelayanan telah baik akan tetapi dikarenakan peraturan yang digunakan untuk melaksanakan pelayanan dokumen kependudukan bagi penduduk rentan di kawasan hutan masih tergolong baru yang membuat target dari pendataan penduduk rentan belum tercapai, sehingga diperlukannya penyesuaian bagi Disdukcapil Kabupaten Way Kanan dalam penerapannya.

### **3.3 Responsiveness**

Kondisi terkait ketanggapan dari Disdukcapil Kabupaten Way Kanan dalam melakukan pelayanan dokumen kependudukan bagi penduduk rentan Adminduk sendiri dapat dikatakan sudah cukup baik. Berdasarkan dimensi *responsiveness* yang merupakan ketanggapan Disdukcapil dalam memberikan respon terhadap masyarakat di kawasan hutan yang meminta pelayanan dokumen kependudukan. Berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi dan observasi yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa kondisi dari *responsiveness* atau ketanggapan Disdukcapil Kabupaten Way Kanan sudah cukup baik dalam memberikan tanggapan yang dibantu dengan adanya program pelayanan online melalui aplikasi whatsapp yang memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi dengan cepat.

### **3.4 Assurance**

Kondisi dari Disdukcapil Kabupaten Way Kanan dalam memberikan rasa percaya terhadap penduduk rentan Adminduk dapat dikatakan kurang optimal dalam pelayanan dokumen kependudukan dikarenakan masih banyaknya masyarakat di kawasan hutan yang belum mau dilaksanakan pendataan dan membuat dokumen kependudukannya. Berdasarkan dimensi *assurance* yang merupakan peran dari Disdukcapil dalam memberikan jaminan serta rasa percaya kepada masyarakat di kawasan hutan dalam pelayanan dokumen kependudukan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa kondisi Disdukcapil Kabupaten Way Kanan dalam memberikan jaminan serta rasa percaya dalam pelayanan dokumen kependudukan bagi penduduk rentan Adminduk di kawasan hutan register 44 belum mampu memberikan rasa percaya dan alternatif terkait pelayanan yang akan diberikan.

### **3.5 Empathy**

Kondisi dari kemampuan Disdukcapil Kabupaten Way Kanan dalam memberikan perhatian serta memahami keinginan kepada masyarakat di kawasan hutan register 44 dapat dikatakan sudah cukup memperhatikan dan memahami keinginan masyarakat di kawasan hutan tersebut akan tetapi, Disdukcapil Kabupaten Way Kanan belum mampu memenuhi semua keinginan masyarakat di kawasan hutan tersebut. Berdasarkan dimensi *empathy* yang merupakan peran dari Disdukcapil dalam memberikan perhatian untuk masyarakat serta memahami keinginan dari masyarakat di kawasan hutan dalam pelayanan dokumen kependudukan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa kondisi Disdukcapil Kabupaten Way Kanan dalam memberikan perhatian dan memahami terkait pelayanan dokumen kependudukan kepada penduduk rentan Adminduk di kawasan hutan register 44 sudah cukup baik dikarenakan dalam memberikan pelayanan sikap yang diberikan oleh petugas pelayanan Disdukcapil ramah dan sangat sabar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kawasan hutan register 44 akan tetapi, ada beberapa keinginan dari masyarakat yang tidak dapat diwujudkan dikarenakan adanya aturan yang berlaku.

### **3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Dalam memberikan pelayanan dokumen kependudukan pada penduduk rentan Adminduk yang berada di kawasan hutan register 44 muara dua Kabupaten Way Kanan, Disdukcapil Kabupaten Way Kanan memiliki target capaian dari pendataan penduduk rentan Adminduk itu sendiri. Pada

Kabupaten Way Kanan masih terdapat penduduk rentan Adminduk di kawasan hutan register 44 yang belum mau diberikan pelayanan dokumen kependudukan sehingga menyebabkan target dari Disdukcapil tidak dapat tercapai. Berkaitan dengan hal tersebut dapat dikatakan bahwa dalam melaksanakan pelayanan dokumen kependudukan, Disdukcapil Kabupaten Way Kanan ditemukan penghambat. Pada penelitian ini faktor penghambat yang diteliti dibagi kedalam 2 yaitu internal dan eksternal.

Penghambat internal dapat dikatakan sebagai hambatan yang terjadi dari pemberi layanan yang dalam hal ini merupakan Disdukcapil. Adapun faktor penghambat dari Disdukcapil terkait pelayanan dokumen kependudukan bagi penduduk rentan Adminduk di kawasan hutan register 44 diantara lain :

1. Fasilitas serta sarana yang digunakan yang digunakan belum memadai

Pelayanan dokumen kependudukan bagi penduduk di kawasan hutan register 44, dalam pelaksanaannya sangat diperlukan peralatan yang memadai untuk mencapai target dari pelayanan yang diberikan. Berkaitan dengan fasilitas serta sarana yang digunakan Disdukcapil Kabupaten Way Kanan masih tergolong peralatan lama yang menyebabkan terhambatnya pelayanan yang diberikan. Hal yang sama terjadi pada penelitian dengan judul "*Pelaksanaan Kebijakan Kependudukan Penduduk Rentan Administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar*". Oleh Riri Gustina yang menjelaskan bahwa fasilitas masih kurang mampu untuk melaksanakan pelayanan

2. Pegawai belum memahami terkait pelayan yang diberikan

Pemahaman pegawai atau petugas yang memberikan pelayanan akan pelayanan yang diberikan sangat berhubungan dengan hasil dari pelayanan itu sendiri. Berkaitan dengan pemahaman pegawai di Disdukcapil Kabupaten Way Kanan, pegawai masih kurang terkait pemahaman tentang pelayanan dokumen kependudukan bagi masyarakat di kawasan hutan. Hal yang sama terjadi pada penelitian dengan judul "*Implementasi Kebijakan Rentan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara*". oleh Grystie Angela Bella yang menjelaskan bahwa sumber daya belum siap untuk melaksanakan kebijakan tersebut.

Penghambat eksternal dapat dikatakan sebagai hambatan yang terjadi dari penerima layanan yang dalam hal ini merupakan masyarakat di kawasan hutan register 44 muara dua Kabupaten Way Kanan. Adapun faktor penghambat terkait pelayanan dokumen kependudukan bagi penduduk rentan Adminduk di kawasan hutan register 44 diantara lain :

1. Masyarakat di kawasan hutan register 44 telah membuat rumah permanen dan bekerja di kawasan hutan tersebut

Masyarakat di kawasan hutan register 44 yang dalam hal ini merupakan penduduk rentan Adminduk yang menerima pelayanan dokumen kependudukan tidak mau dilakukan pendataan dikarenakan telah membuat rumah permanen di kawasan hutan tersebut. Hal yang sama terjadi pada penelitian dengan judul "*Koordinasi Pemerintahan Dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Penduduk Rentan Di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah*". Oleh Asri B dan Ade Fatahilih yang membahas aspek disiplin yang dalam hal ini pemerintah belum cukup disiplin dalam menerapkan peraturan yang ada.

2. Masyarakat yang berada di kampung terdekat tidak mau menerima masyarakat dari kawasan hutan register 44

Berdasarkan peraturan terkait pendataan penduduk rentan di kawasan hutan, apabila ingin membuat dokumen kependudukan diharuskan untuk pindah dari kawasan hutan dan kemudian pindah ke kampung terdekat. Pada kawasan hutan register 44 muara dua, penduduk yang ingin dilakukan pendataan untuk mendapatkan dokumen kependudukannya masih kurang diterima oleh penduduk di kampung terdekatnya. Hal yang sama terjadi pada penelitian dengan judul “Koordinasi Pemerintahan Dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Penduduk Rentan Di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah”. Oleh Asri B dan Ade Fatahilih yang membahas aspek kesatuan tindakan serta komunikasi.

#### IV. KESIMPULAN

Kondisi Pelayanan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk Rentan Adminduk di Kawasan Hutan Register 44 Kabupaten Way Kanan belum dapat dikatakan berkualitas berdasarkan indikator pengukuran kualitas pelayanan dikarenakan ada beberapa indikator dari teori tersebut yang tercapai dan belum tercapai oleh Disdukcapil Kabupaten Way Kanan.

Hambatan yang ditemukan terkait pelayanan dokumen kependudukan bagi penduduk rentan Adminduk di Kawasan Hutan Register 44 Kabupaten Way Kanan sehingga belum tercapainya kualitas pelayanan yang diharapkan. Hambatan dibagi kedalam dua bagian yaitu Hambatan internal yang disebabkan kurangnya fasilitas dan kompetensi pegawai di Kabupaten Way Kanan yang mengakibatkan terhambatnya pelayanan. Hambatan eksternal yang disebabkan oleh masyarakat di kawasan hutan, yaitu telah membuat rumah permanen serta masyarakat di mendapat penolakan dari warga di kampung sekitar yang mengakibatkan masyarakat tidak dapat dilakukan pendataan.

Upaya yang telah dilakukan oleh Aparat Pemerintah dan Disdukcapil Kabupaten Way Kanan dalam pelayanan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk Rentan Adminduk di Kawasan Hutan Register 44 Kabupaten Way Kanan yaitu, Membuat rencana pengadaan barang baru sehingga terwujudnya fasilitas sarana dan prasarana yang memadai, Berkoordinasi dengan seluruh instansi dalam hal penggunaan fasilitas sehingga terwujudnya kemudahan pegawai dalam melaksanakan pelayanan, Mengirim pegawai untuk mengikuti pelatihan dan studi banding sehingga pegawai lebih memahami terkait pelayanan yang diberikan, Menyediakan kontrakan rumah dengan harga terjangkau bagi masyarakat di kawasan hutan register 44 sehingga masyarakat mau pindah dan dapat dilakukan pendataan dan Melakukan sosialisasi dengan warga kampung yang menolak penduduk dari kawasan hutan register 44 sehingga dapat diterimanya masyarakat dari kawasan hutan tersebut.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian serta luasnya bahasan mengenai kehutanan.

**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 mendalami pada segi inovasi untuk pelayanan penduduk rentan adminduk.



## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Disdukcapil Kabupaten Way Kanan beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Azwardi. 2018. Metode Penelitian Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia . Banda Aceh: Syiah Kuala University Press.
- Banga, W. 2018. Kajian Administrasi Publik Kontemporer Konsep, Teori dan Aplikasi. Yogyakarta: Gava Media.
- Faqih. 2010. Kependudukan: Teori, fakta dan masalah. Yogyakarta: Deepublish.
- Hardiyansyah. 2017. Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- . 2018. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Hiplunudin. 2017. Kebijakan, Birokrasi, Dan Pelayanan Publik; Kajian Kritis Ilmu Administrasi . Yogyakarta: Calpulis.
- Mustafa, A. T. 2017. Kemitraan dalam Pelayanan Publik. Yogyakarta: Calpulis .
- Mustamil, A. K. 2019. Metode Penelitian Kualitatif. Semarang: Lembaga Pendudukan Sukarno Pressindo.
- Nurdin, I. 2019. Kualitas Pelayanan Publik ( Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). Surabaya: Surabaya Media Sahabat Cendekia.
- Priatna, T. 2017. Prosedur Penelitian Pendidikan . Bandung: Insan Mandiri.
- Rangkuti, F. 2017. Customer care excellence: meningkatkan kinerja perusahaan melalui pelayanan prima plus analisis kasus jasa raharja. . Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sawir, M. 2020. Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi . Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D . Bandung: CV Alfabeta
- Sahuri, C., & Gustina, R. (2016). Pelaksanaan Kebijakan Kependudukan Penduduk Rentan Administrasi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar (Doctoral Dissertation, Riau University).
- Bella, A. (2013). Implementasi Kebijakan Rentan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara. Jurnal Administrasi Publik, 1(1).
- Asri, B., & Fatahilah, A. (2019). Koordinasi Pemerintahan Dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Penduduk Rentan Di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. Jurnal Registratie, 61-78.
- Nuviana, W., Noor, M., & Jauchar, B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Uptd. Puskesmas Lempake.
- <https://www.alinea.id>. Kemendagri tak bisa terbitkan NIK warga tinggal di hutan-lahan sengketa. Tanggal redaksi 25 Agustus 2021 oleh Pewarta: Manda Firmansyah. Diakses 23 September 2020.