

# KUALITAS PELAYANAN SURAT PINDAH DATANG DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LAMPUNG TIMUR PROVINSI LAMPUNG

RIYANDA PRATAMA  
NPP. 29.0988

*Asdaf Provinsi Lampung  
Program Studi  
Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*

Email:  
[Riyandapratama70@gmail.com](mailto:Riyandapratama70@gmail.com)

## **ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** *(Contains the background behind the research East Lampung Regency is the largest district in Lampung Province and the largest agricultural product area in Lampung, thus triggering residents from other areas to come to East Lampung Regency in search of a viable life, both in terms of economy and education. However, the lack of awareness of migrant population registration causes local governments to resolve the problem through the Population and Civil Registration Office by creating programs to make it easier for people who are far from the district to register.***Objective :** *to find out and analyze the Quality of Online Services for Moving Letters at the Population and Civil Registration Office of East Lampung Regency, Lampung Province and to find out the obstacles and efforts in carrying out the program for people whose area of residence is far from the location of the Population and Civil Registration Office.,.***Method:** *This study uses descriptive qualitative research methods with an inductive approach, where the authors obtain data by means of interviews, observation and documentation***Result** *Services at the Department of Population and Civil Registration of East Lampung Regency have shown good results with the management of population data collection which can assist the community in managing population completeness, especially for immigrant residents who have not made a Transfer Certificate in East Lampung Regency.***Conclusion** *The quality of services carried out by the Population and Civil Registration Service has been carried out well, but the level of awareness of the immigrant population is low to take care of population documents and moving arrival certificates. Suggestions from the author for the Population and Civil Registration Office of East Lampung Regency, Lampung Province that there is a need for more in-depth socialization to the immigrant population in increasing awareness of the ownership of a Moving Come Certificate by continuing to carry out health protocols in the midst of the covid 19 pandemic and adding Human Resources in the service sector.*

**Keywords :** *Quality of Service, Residents Move Come, Transfer Certificate Comes*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Kabupaten Lampung Timur merupakan kabupaten terbesar di Provinsi Lampung dan daerah hasil pertanian terbesar di Lampung sehingga memicu penduduk dari daerah lain untuk datang ke Kabupaten Lampung Timur guna mencari kelayakan hidup, baik dari segi ekonomi, dan pendidikan. Akan tetapi minimnya kesadaran pendaftaran penduduk pendatang menyebabkan pemerintah daerah harus menyelesaikan masalah tersebut melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membuat program – program untuk memudahkan masyarakat yang jauh dari kabupaten saat melakukan pendaftaran. **Tujuan** untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Online Surat Surat Pindah Datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur Provinsi Lampung dan mengetahui hambatan serta upaya dalam menjalankan program kepada masyarakat yang wilayah tempat tinggalnya jauh dari lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif, dimana penulis memperoleh data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur sudah menunjukkan hasil yang baik dengan adanya pengurusan pendataan kependudukan yang dapat membantu masyarakat dalam kepengurusan kelengkapan kependudukan khususnya pada penduduk pendatang yang belum membuat Surat Keterangan Pindah Datang di Kabupaten Lampung Timur, **Kesimpulan** kualitas pelayanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah terlaksana dengan baik akan tetapi rendahnya tingkat kesadaran masyarakat penduduk pendatang untuk mengurus dokumen kependudukan dan Surat Keterangan Pindah Datang. Saran dari penulis untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupten Lampung Timur Provinsi Lampung bahwasanya perlu adanya sosialisasi yang lebih mendalam kepada masyarakat penduduk pendatang dalam meningkatkan kesadaran terhadap kepemilikan Surat Keterangan Pindah Datang dengan tetap menjalankan protokol kesehatan ditengah – tengah pandemi covid 19 dan menambah Sumber Daya Manusia dalam bidang pelayanan.

**Kata kunci:** : **Kualitas Pelayanan, Penduduk Pindah Datang, Surat Keterangan Pindah Datang**

1956

KEMENTERIAN DALAM NEGERI

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kualitas pelayanan merupakan tolak ukur dari kinerja pemerintah dalam fungsi dan tugas dasarnya. Memberikan pelayanan yang berkualitas merupakan tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat, yang telah diamanahkan didalam UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Banyak lembaga atau badan yang telah melaksanakan riset untuk menilai kualitas pelayanan publik di Indonesia, salah satunya adalah lembaga Ombudsman. Administrasi kependudukan adalah salah satu dari banyaknya pelayanan-pelayanan publik yang dituntut harus mempunyai kualitas pelayanan yang baik. Undang Undang No 24 Tahun 2013 menyatakan bahwa Administrasi kependudukan merupakan aktivitas penyusunan serta pengelolaan dalam pembuatan dokumen dan data penduduk. Kementerian Dalam Negeri melalui Direktorat Jenderal Kependudukan Dan Pencatatan Sipil telah menindak lanjuti legislasi tersebut dengan menerbitkan Permendagri No 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Terkait administrasi kependudukan secara daring yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, maka sudah banyak pembaharuan yang dibuat dalam rangka penerapan pelayanan secara daring tersebut. Bersumber pada laman web Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur memaparkan bahwa dalam pembuatan tiap-tiap dokumen kependudukan mempunyai jalur layanan *online* tersendiri, salah satunya dalam pembuatan dokumen kependudukan surat pindah datang. Surat keterangan pindah datang merupakan dokumen yang sangat penting yang harus dimiliki penduduk yang akan pindah datang ke daerah yang akan ditempati, antar wilayah kabupaten atau kota dan provinsi maupun antar desa dan kecamatan. Kegunaan lain dari Surat Keterangan Pindah Datang adalah dasar dari pengurusan Kartu Keluarga dan E-KTP ditempat baru yang ditempati.

Kabupaten Lampung Timur adalah salah satu daerah yang memiliki jumlah penduduk yang pindah dan datang lumayan banyak. Berdasarkan data sementara yang telah direkap oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur menunjukkan bahwa jumlah penduduk, jumlah penduduk yang pindah datang tahun 2021 di Kabupaten Lampung Timur. Jumlah penduduk yang pindah dan datang di Kabupaten Lampung Timur, yaitu mencapai 7485 orang. Jumlah tersebut dapat menjelaskan bahwa di Kabupaten Lampung Timur, banyak penduduk yang pindah dan datang dari tempat lain atau ketempat lain.

Diwilayah Kabupaten Lampung Timur hanya beberapa wilayah Kecamatan saja yang mempunyai akses internet yang cukup baik. Akses internet itupun hanya bisa dirasakan bagi pengguna provider Telkomsel sedangkan masyarakat tidak semuanya menggunakan provider Telkomsel yang dikarenakan biaya data internet provider tersebut bisa dibilang cukup mahal. Maka bagi masyarakat yang menggunakan provider lain masih susah untuk mendapatkan akses internet yang baik. Kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat menimbulkan kurang rasa minat masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan sehingga tertib administrasi kependudukan tidak akan terwujud. Tertib administrasi kependudukan yang tidak tercapai akan menjadi penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Memperhatikan permasalahan yang terdapat pada latar belakang diatas, penulis memiliki keinginan untuk melakukan penelitian dengan lebih lanjut dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN SURAT PINDAH DATANG DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LAMPUNG TIMUR PROVINSI LAMPUNG”**.

### **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Kabupaten Lampung Timur merupakan kabupaten terbesar di Provinsi Lampung dan daerah hasil pertanian terbesar di Lampung sehingga memicu penduduk dari daerah lain untuk datang ke Kabupaten Lampung Timur guna mencari kelayakan hidup, baik dari segi ekonomi, dan pendidikan. Akan tetapi minimnya kesadaran pendaftaran penduduk pendatang menyebabkan pemerintah daerah harus menyelesaikan masalah tersebut melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membuat program – program untuk memudahkan masyarakat yang jauh dari kabupaten saat melakukan pendaftaran.

### **1.3 Penelitian Terdahulu**

Pertama Regina Dinda Ayu (2019) berjudul “Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Penerbitan Surat Pindah Datang Di Kota Manado Provinsi Sulawesi Utara “. Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya yakni Bahwa Sigit Nurdyanto ialah partisipasi masyarakat dalam pengembangan desa wisata Desa Bleberan Kecamatan Pelayen, Kabupaten Gunung kidui terlihat aktif. Hal ini dapat dilihat dari adanya keikutsertaan masyarakat dalam berbagai kegiatan pengembangan desa wisata. Empat (4) kriteria pokok dalam memberikan pelayanan (Moenir 2010) Indikator kualitas pelayanan public

(Fritzsimmmons dalam Sinambella 2010) Objek penelitian yang diteliti sama. Pendekatan terhadap teori berbeda, lokus berbeda.

Kedua, Lulu Tifany Pardede (2020) berjudul “Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Kepemilikan Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) Di Kabupaten Jayapura”. Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam mengembangkan objek wisata pantai di Kecamatan Jerowaru. Masyarakat belum aktif terlibat dalam pengembangan objek wisata tersebut. Indikator kualitas pelayanan public (Fritzsimmmons dalam Sinambella 2010) Indikator kualitas pelayanan public (Fritzsimmmons dalam Sinambella 2010) Teori yang digunakan sama, dan topik dalam penelitian sama Lokus berbeda, objek penelitian berbeda.

Ketiga, Tri Haryati (2019) berjudul “Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online* Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Boyolali”. Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terhambatnya keikutsertaan masyarakat dalam berpartisipasi tidak terlalu baik dikarenakan adanya perbaikan dari pengelolaan manajemen pemerintah daerah. Empat (4) kriteria dalam mengukur efektivitas suatu program (Budiani 2007) Indikator kualitas pelayanan public (Fritzsimmmons dalam Sinambella 2010) Pendekatan teori yang digunakan berbeda, lokus berbeda.

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

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta informan yang lebih luas. GAP penelitian juga hanya ada dan merupakan masalah khusus yang terjadi di Lokus Penulis.

## 1.5 Tujuan

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini berlandaskan dari rumusan masalah yang dijabarkan dengan jelas, sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Surat Pindah Datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur Provinsi Lampung.
2. Menganalisis faktor penghambat yang mempengaruhi Pelayanan Surat Pindah Datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur Provinsi Lampung.
3. Mengetahui upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur dalam mengatasi faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan Pelayanan Surat Pindah Datang.

## II. METODE

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif sebab peneliti fokus dalam menggambarkan peristiwa yang terjadi di lapangan secara sistematis, logis, objektif dan benar-benar terjadi, agar dapat dipahami setiap fakta yang terjadi guna mendapatkan kesimpulan atas permasalahan yang terjadi.

Menurut sugiyono (2014:137) pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Apabila dilihat dari settingnya, data dapat dikumpulkan pada setting alamiah (*natural setting*), pada laboratorium dengan metode eksperimen, disekolah dengan tenaga pendidik dan kependidikan, dirumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan dan lain-lain". Berdasarkan data tersebut, tentunya data yang diperoleh haruslah sesuai dengan fakta sehingga dapat menjadi referensi yang akan menimbulkan beberapa klasifikasi data.

Sugiyono (2014:62) mengemukakan bahwa, "setiap peneliti harus dapat menyajikan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara kuesioner (angket) atau dokumen". Prinsip dasar penyajian data adalah komunikasi dan kelengkapan, dalam artian data yang disajikan dapat menarik perhatian pihak lain untuk membacanya dan dengan mudah memahami isinya. Data yang diperoleh berupa data kuantitatif dari skor jawaban masyarakat dan data kualitatif dari jawaban wawancara.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Kualitas Pelayanan Surat Pindah Datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur Provinsi Lampung

##### A. Keandalan (*Realibility*)

Keandalan atau *realibility* merupakan pemberian pelayanan yang tepat mengenai kelebihan apa saja yang dimiliki oleh organisasi. Dalam melaksanakan penelitian lapangan, penulis melakukan pengumpulan data melalui wawancara untuk memperkuat data yang didapatkan. Berbicara dalam hal keandalan maka tidak jauh juga dari kemampuan dan kompetensi dari seorang pegawai. Kemampuan serta kompetensi seorang pegawai merupakan hasil yang mereka dapatkan melalui pendidikan yang mereka tempuh. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur memiliki Pegawai Pegawai yang memiliki pendidikan yang sudah tinggi. Melihat dari gambar tersebut rata rata pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur memiliki pendidikan yang tinggi. Selain itu, banyak juga tenaga sukarela yang membantu jalannya instansi tersebut, ini menandakan juga bahwa masih kurangnya pegawai tetap di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur memiliki keandalan (*realibility*) dalam penerbitan Surat Keterangan Pindah Datang yaitu:

- a) Adanya Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan sebagai payung hukum yang mengatur mengenai penduduk pindah datang. Dalam pasal 41 Ayat 3 menjelaskan bahwa bahwa warga Negara Indonesia yang pindah tempat tinggal di wilayah Indonesia wajib memberitahukan kepada Instansi pelaksana di daerah asal untuk mendapatkan Surat Keterangan Pindah Datang.
- b) Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur dengan jelas alur pengurusan Surat Keterangan Pindah Datang.
- c) Tidak adanya pemungutan biaya dalam pelaksanaan administrasi kependudukan. Yang artinya masyarakat penduduk pendatang yang melakukan pengurusan dokumen Surat Keterangan Pindah Datang mulai dari pendaftaran hingga pada penerbitan Surat Keterangan Pindah Datang semua dilakukan secara gratis tanpa pungutan dalam bentuk apapun begitu juga dalam hal pengurusan administrasi lainnya.

- d) Diadakannya sosialisasi setiap 6 bulan sekali mengenai pentingnya melaporkan dan mengurus administrasi penduduk yang pindah datang ke Kabupaten Lampung Timur.
- e) Diberikan sanksi yang tegas terhadap penduduk yakni denda yang ditarif dari pemerintah Kabupaten Lampung Timur sebesar Rp. 50.000, rupiah dalam setiap pelaksanaan razia kepada masyarakat penduduk pendatang yang tidak memiliki Surat Keterangan Pindah Datang untuk mengikuti sidang yustisi ketika diadakannya operasi yustisi.
- f) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Lampung Timur memiliki rata rata pegawai yang mempunyai pendidikan yang Tinggi, dengan pendidikan tinggi yang dimiliki pegawai sehingga Kemampuan dalam memberikan pelayanan dapat dihandalkan. Namun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur masih kurang dalam hal pegawai tetap, sehingga banyak tenaga sukarela yang membantu jalannya instansi tersebut.

**B. Berwujud (*tangibles*)**

Berwujud atau *tangibles* merupakan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang merupakan wujud dari suatu organisasi. Setelah mengetahui kehandalan yang dimiliki dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lampung Timur, dalam lingkungan internal pelayanan perlu diketahui juga wujud (*tangibles*). Jaringan yang tidak stabil merupakan hambatan utama dalam pelaksanaan pelayanan *online*. Kabupaten Lampung Timur merupakan daerah yang masih susah akan jaringan internetnya. Kabupaten Lampung Timur masih akan susah Jaringan internet yang dikarenakan Jumlah *Base Transceiver Station* (BTS) masih dikatakan sedikit. Pemmasalahan ini akan dapat menghambat jalannya pelayanan *Online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur. Sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur Masih Kurang Memadai. Terkendala nya dalam pembuatan dokumen kependudukan terkhususnya Surat Keterangan Pindah Datang dapat menjadi permasalahan di Instansi tersebut.

Masih banyak sarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur yang belum memadai. Keadaan barang yang kurang bagus dan rusak menjadi masalah dalam memberikan pelayanan, terkadang pelayanan yang diberikan terkendala atau terhambat. Dari hasil wawancara dan table di atas penulis dapat menyimpulkan beberapa wujud (*Tangibles*) yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, antara lain:

- a) Pelayanan pengurusan administrasi penduduk pindah datang yang memberikan kemudahan bagi pegawai maupun masyarakat.
- b) Jaringan Internet di wilayah Kabupaten Lampung Timur masih susah didapatkan dikarenakan jumlah *Base Transceiver Station* (BTS) masih sedikit
- c) Sarana dan Prasarana yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur masih kurang memadai.
- d) Kedisiplinan dari pada pegawai dalam memberikan pelayanan sudah berjalan sesuai dengan optimal.

### C. **Ketanggapan (*Responsiveness*)**

Ketanggapan merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dengan penyampaian yang jelas juga kemauan untuk menanggapi keluhan bagi organisasi di masa depan.

Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur ditinjau dari dimensi *Responsiveness* dapat dikatakan baik karena masih menanggapi dan melayani masyarakat serta mendengar keluhan-keluhan masyarakat dan menerima keluhan tersebut dengan baik dan menjadi masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur untuk menjadi lebih baik. Kesediaan dan kesadaran untuk merespon setiap keluhan yang disampaikan dari masyarakat. Petugas pelayanan juga Kabupaten Lampung Timur sangat memperhitungkan waktu dalam pelayanan sehingga masyarakat tidak menunggu terlalu lama, sehingga survey kepuasan masyarakat Kabupaten Lampung Timur tetap stabil dan tidak menurun.

Dari hasil wawancara yang diperoleh dapat disimpulkan ketanggapan yang dimiliki sebagai berikut:

- a) Adanya dukungan positif dari desa, kecamatan, perusahaan - perusahaan, maupun masyarakat lokal (RT/RW) dalam pelaksanaan sosialisasi pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- b) Adanya kepedulian dan dukungan pemerintah daerah mengenai masuk dan keluarnya penduduk di Kabupaten Lampung Timur.
- c) Adanya kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang semakin meningkat dalam pelayanan pendaftaran penduduk.
- d) Adanya koordinasi dan kerjasama yang baik antara Kepala Dinas beserta jajarannya serta dengan seluruh pegawai.

#### **D. Jaminan (*Assurance*)**

Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur ditinjau dari dimensi *Assurance* bahwa pertama, petugas memberikan informasi kepada masyarakat tentang kepastian dari biaya pelayanan mengurus dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur.

Petugas pelayanan memberikan jaminan ketepatan waktu dalam proses pengurusan dokumen kependudukan agar masyarakat yakin dan segera mengurus dokumen kependudukannya. Petugas pelayanan juga menjelaskan kepada masyarakat bagaimana alur dalam kepengurusan dokumen kependudukan agar masyarakat mengerti dan paham bagaimana proses jalannya kepengurusan dokumen kependudukan. Dokumen yang disediakan dan ada dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur harus mempunyai status legalitas yang jelas dari peraturan pemerintah pusat maupun pemerintah daerah agar masyarakat yang menanyakan jaminan legalitas dari dokumen kependudukan yang akan diurusnya tersebut bisa dijelaskan secara rinci oleh petugas pelayanan.

Faktor Sumber Daya Manusia yaitu petugas pelayanan menjaga kerahasiaan dokumen dan data yang dibuat serta tidak ada kendala dalam pelayanan kepada masyarakat dan petugas tersebut bertanggung jawab penuh terhadap tugas yang diberikan dan menerima semua keluhan dari masyarakat. Jaminan tersebut mencakup kemampuan individu, kesopanan, pengetahuan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh pegawai, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan dalam memberikan jaminan pelayanan kepada masyarakat. Jaminan tersebut menyangkut upaya perlindungan yang diberikan kepada masyarakat terhadap resiko yang terjadi dilapangan. Bahwa moral dan etika pegawai sangat baik dan bertanggung jawab dengan tugas yang diberikan dan sikap yang ramah dalam pelayanan kepada masyarakat serta menjaga kerahasiaan dokumen dan data yang telah dibuat.

#### **E. Empati (*Empathy*)**

Berdasarkan penelitian penulis di lokasi penelitian bahwa *Empathy* merupakan kepedulian dan perhatian petugas pelayanan dalam menghargai dan melayani setiap masyarakat. Petugas pelayanan dalam melayani masyarakat juga haruslah bersikap ramah dan sopan santun agar mendapat respon yang baik dari masyarakat. Petugas pelayanan juga harus mendahulukan kepentingan masyarakat dan tidak memikirkan kepentingan pribadinya semata. Petugas pelayanan juga harus adil dalam hal pelayanan. Semua masyarakat mempunyai status dan kedudukan yang

sama dan harus bisa mengantri dalam pelayanan. Akan tetapi, masih ada etika dan moral yang masih kurang baik yang dimiliki oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil karena masih adanya pegawai yang mendahulukan masyarakat yang masih ada hubungan keluarga dan mendapatkan imbalan untuk mempercepat pelayanan. Kemudahan dalam melakukan hubungan dan komunikasi yang baik serta memahami kebutuhan masyarakat.

Adapun ruang lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan penerbitan kepemilikan Surat Keterangan Pindah Datang dapat dianalisa oleh penulis melalui mekanisme pelayanan Surat Keterangan Pindah Datang. Dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat dipergunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Mengukur kualitas layanan berarti mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Apabila pelayanan yang dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Surat Keterangan Pindah Datang. Surat Keterangan Pindah Datang merupakan surat keterangan yang diterbitkan oleh instansi yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan pelaksanaan administrasi kependudukan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan diberikan kepada warga Negara Indonesia yang pindah dan datang di dalam suatu kota/kabupaten maupun antar provinsi. Surat Keterangan Pindah Datang ini wajib dimiliki oleh penduduk yang pindah dan datang dari luar daerah ke daerah yang dituju dengan maksud.

### **3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Regina Dinda Ayu (2019) berjudul “Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Penerbitan Surat Pindah Datang Di Kota Manado Provinsi Sulawesi Utara “. Adapun temuan hasil penelitiannya yakni Bahwa Sigit Nurdyanto ialah partisipasi masyarakat dalam pengembangan desa wisata Desa Bleberan Kecamatan Pelayen, Kabupaten Gunung kidui terlihat aktif. Lulu Tiffany Pardede (2020) berjudul “Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Kepemilikan Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) Di Kabupaten Jayapura”. Adapun temuan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam mengembangkan objek wisata pantai di Kecamatan Jerowaru. Masyarakat belum aktif terlibat dalam pengembangan objek wisata tersebut.

Tri Haryati (2019) berjudul “Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online* Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Boyolali ”. Adapun temuan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terhambatnya keikutsertaan masyarakat dalam berpartisipasi tidak terlalu baik dikarenakan adanya perbaikan dari pengelolaan manajemen pemerintah daerah.

Pembaharuan penelitian ini dari penelitian sebelumnya yakni kualitas pelayanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah terlaksana dengan baik akan tetapi rendahnya tingkat kesadaran masyarakat penduduk pendatang untuk mengurus dokumen kependudukan dan Surat Keterangan Pindah Datang. Saran dari penulis untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupten Lampung Timur Provinsi Lampung bahwasanya perlu adanya sosialisasi yang lebih mendalam kepada masyarakat penduduk pendatang dalam meningkatkan kesadaran terhadap kepemilikan Surat Keterangan Pindah Datang dengan tetap menjalankan protokol kesehatan ditengah – tengah pandemi covid 19 dan menambah Sumber Daya Manusia dalam bidang pelayanan.

#### **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Surat Pindah Datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur Provinsi Lampung maka kesimpulan yang penulis peroleh:

1. Hasil penelitian yang penulis lakukan terkait Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur sudah menunjukan hasil yang baik dengan adanya pengurusan pendataan kependudukan yang dapat membantu masyarakat dalam kepengurusan kelengkapan kependudukan khususnya pada penduduk pendatang yang belum membuat Surat Keterangan Pindah Datang di Kabupaten Lampung Timur.
2. Hambatan yang penulis temui di lapangan dalam pelayanan Kepemilikan Surat Keterangan Pindah Datang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur yakni kurangnya kesadaran masyarakat bahwa pentingnya pembuatan Surat Keterangan Pindah Datang dan masih sering terjadi gangguan server atau jaringan dan pemadaman listrik. Dalam hal ini peningkatan kepemilikan Surat Keterangan Pindah Datang juga terbilang masih sangat kurang karena masih ada beberapa tempat tinggal masyarakat yang jauh dari lokasi pembuatan Surat Keterangan Pindah Datang dan masih susah dalam penggunaan jaringan internet sehingga adanya program jemput bola sebagai

alternatif pemerintah daerah dalam menertibkan pendataan penduduk, kurangnya sosialisasi tentang pentingnya pembuatan Surat Keterangan Pindah Datang dan SDM yang menunjang terlaksananya pelayanan.

3. Upaya yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur dalam menyelesaikan hambatan yakni melakukan sosialisasi intensif yang tepat sasaran, membuat jaringan khusus serta generator, dan memfasilitasi sarana dan prasarana yang mendukung.

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

**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 Kualitas Pelayanan Surat Pindah Datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur Provinsi Lampung untuk Menemukan Hasil Yang Lebih Mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar-besarnya kepada kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur Provinsi Lampung serta jajaran, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajagrafindo
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta
- Burhan, Bungin 2011. *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Fakrullah, Zudan Arif dan Wahjudi Djaja. 2019. *Penduduk Dari Konstitusi Ke Konstitusi*. Karanganom: Cempaka Putih.

Fonna, Nurdianita. 2019. *Pengembangan Revolusi Industri 4.0 dalam Berbagai Bidang*. Medan: Guepedia

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Herdiansyah, Haris. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.

Kotler, Philip. 2000. *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta: Prenhalindo.

Maryadi. 2010. *Pedoman Penulisan Skripsi FKIP*. Surakarta: UMS Press.

