



## IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN GARUT

Mgs Ismail<sup>1\*</sup>, Ismail<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Institut Pemerintahan Dalam Negeri Jl. Ir. Soekarno Km. 20, Sumedang, Indonesia, <sup>2</sup>Institut  
Pemerintahan Dalam Negeri Jl. Ir. Soekarno Km. 20, Sumedang, Indonesia

Email: [mgs\\_ismail@ipdn.ac.id](mailto:mgs_ismail@ipdn.ac.id), [ismail@ipdn.ac.id](mailto:ismail@ipdn.ac.id)

Received: 04-04-2022, Accepted: 22-09-2022; Published Online: 22-09-2022

*\*Corresponding author*

### ABSTRAK

Kebijakan pelayanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut, untuk mengurus dokumen kependudukan, diplukan adanya kebijakan-kebijakan dalam implementasinya, agar masyarakat merasakan kemudahan-kemudahan didalam menerima atau mendapatkan pelayanan dari jajaran aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. Tujuan dari penelitian ini adalah seberapa jauh kebijakan pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang dilakukan oleh jajaran aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, deskriptif dengan pendekatan induktif, sumberdata diperoleh dari data sekunder dan data primer. Data Primer diperoleh dari hasil observasi lapangan secara langsung, dengan melakukan pemetaan dan melakukan wawancara dengan para responden dilapangan. Sedangkan data sekunder didapat dari data dokumentasi, kajian -kajian pustaka, peraturan-peraturan serta jurnal-jurnal ilmiah sebelumnya. Hasil dan simpulan, bahwa kebijakan pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang dilakukan oleh jajaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, berjalan dengan baik, dan masyarakat merasakan kepuasan didalam menerima pelayanan yang dilakukan oleh jajaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut, sebagai Dinas yang memiliki kewenangan dan bertanggungjawab atas pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, diperankan sangat baik dan penuh tanggungjawab. Kendala-kendala yang timbul disaat pelaksanaan, dilakukan dan diatasi dengan cepat oleh jajaran aparatur, sehingga masyarakat tidak terlalu lama menunggu hasilnya.

Kata kunci: Implementasi kebijakan, pelayanan, dokumen Dukcapil.

### ABSTRACT

*The service policy carried out by the Garut Regency Population and Civil Registration Office, to manage population documents, requires policies in its implementation, so that people feel the ease in receiving or getting services from the Garut Regency Population and Civil Registration Service apparatus. The purpose of this research is how far the policy of population document service and civil registration is carried out by the apparatus of the Population and Civil Registration Service. This study uses qualitative research methods, descriptive with an inductive approach, the data sources are obtained from secondary data and primary data. Primary data were obtained from direct field observations, by mapping and conducting interviews with respondents in the field. While secondary data is obtained from documentation data, literature studies, regulations and previous scientific journals. The results and conclusions are that the population and civil registration document service policy carried out by the ranks of the Population and Civil Registration Service is going well, and the community feels satisfaction in receiving the services provided by the Garut Regency Population and Civil Registration Service. The role of the*

*Garut Regency Population and Civil Registration Office, as the agency that has the authority and responsibility for the service of population and civil registration documents, is played very well and is full of responsibility. The obstacles that arise during implementation are carried out and resolved quickly by the ranks of the apparatus, so that the community does not wait too long for the results.*

*Keywords: Policy implementation, service, Dukcapil document.*

## **PENDAHULUAN**

Pemerintah mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan publik bagi masyarakatnya berdasarkan aturan yang diamanahkan oleh perundang-undangan, sehingga pelayanan yang disediakan pemerintah merupakan sebuah tugas pokok dan fungsi pemerintah.

Menurut Dwiyanto, 2010, hal 20, bahwa berbagai pelayanan yang bersifat administrasi meliputi: dokumen kependudukan, akte kelahiran, sertifikat tanah dan perijinan, layanan dasar bagi masyarakat serta hak bagi setiap warga negara.

Kabupaten Garut, dengan jumlah penduduk sebanyak 2.585.607 terdiri dari pria sebanyak 1.324.971 jiwa dan perempuan sebanyak 1.260.636 jiwa. Ditahun 2020 (sumber: BPS Kabupaten Garut 2021). Untuk mengurus dokumen kependudukan masyarakat Kabupaten Garut, Dinas Dukcapil memiliki gedung kantor yang cukup megah dan masyarakat dilayani dengan petugas petugas yang memiliki dedikasi kerja yang sangat baik dan memiliki jiwa sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

Masalah yang sangat mendasar adalah dimana definisi penduduk yang perlu didaftarkan hanya penduduk asli dan resmi saja, sedangkan yang lainnya sifatnya hanya penduduk sebagai tamu, dan sementara, merujuk kepada Undang-Undang 23 tahun 2006, ditegaskan bahwa pelaksanaan pendaftaran penduduk didasarkan pada azas domisili atau tempat tinggal.

Terkait dengan permasalahan kependudukan, sedang dibenahi oleh Kementrian Dalam Negeri cq Dijen DUKCAPIL. Dengan kebijakan satu data identitas diri dari masyarakat Indonesia. Berdemensi waktu untuk seumur hidup. Sehingga peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian terkait tentang “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Dukcapil Kabupaten Garut “Penelitian ini bertujuan untuk dapat melakukan analisis sesuai judul penelitian yang dilakukan pada Dinas Dukcapil Kabupaten Garut.

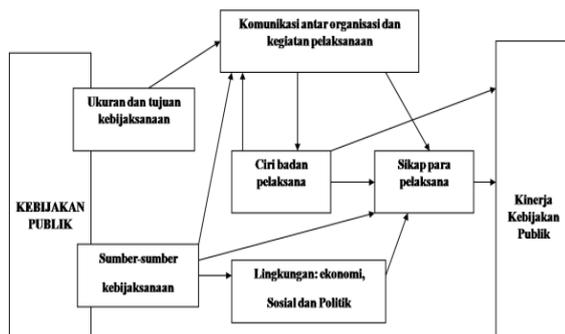
## **TINJAUAN TEORITIS**

Serangkaian tindakan yang dilakukan seseorang atau kelompok yang diusulkan oleh organisasi merupakan kebijakan yang dilakukan. Dimana dalam kebijakan publik juga adanya hambatan-hambatan yang harus diupayakan solusinya, agar dapat mencapai tujuan yang ditetapkan (sumber: Frederic dalam Agustino (2008, h.7).

Memanfaatkan sumberdaya strategis guna pemecahan masalah dilingkungan masyarakat merupakan kebijakan yang dilakukan oleh organisasi pemerintah.

Dimana tindakan dan usaha-usaha untuk mengubah atau menyempurnakan dan menjadikan sebuah tindakan operasional yang dilakukan dalam waktu tertentu, atau rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka memperbaiki putusan-putusan yang telah ditetapkan sebelumnya merupakan sebuah kebijakan guna mencapai tujuan yang ditetapkan.

(Van Meter dan Van Horn dalam Solihin 2007, hal 146).



Gambar I Mekanisme dan prosedur Proses Implementasi Kebijakan Sumber: Agustino (2008:144)

Implementasi kebijakan merupakan tahapan kegiatan dengan mengacu kepada peraturan yang berlaku, dalam satu kesatuan struktur kebijakan publik. Tahapan ini merupakan sangat penting dalam implementasinya guna mencapai apa yang telah ditetapkan.

Dalam pelayanan publik dapat dibagi menjadi 2(dua) kategori, kategori pertama adalah pokok pelayanan bersifat primer, dimana pelayanan ini bersifat mutlak harus diadakan, sedangkan kedua pelayanan publik sekunder, pelayanan ini tidak mutlak, bisa dilayani juga bisa tidak dilayani. Contoh Usia anak yang sudah remaja menginjak usia 17 tahun keatas, sudah harus memiliki KTP, sebagai identitas dirinya. Ini mutlak harus dilayani dalam kepengurusannya. Kebutuhan akan tata rias dan hiburan merupakan layanan yang tidak mutlak, harus dilayani. Merujuk kepada uraian tersebut diatas. Berikut adalah penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini:

1. Yusnia, Y judul “Standar Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang” Hasil

penelitian, Standar Pelayanan Publik sudah diterapkan dengan baik, Prosedur pelayanan yang telah sesuai dengan ketentuan yang ada, dan tidak ada biaya atau pungutan liar. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah bahwa masih perlu membenahan dalam menjalankan prinsip Standar dengan baik, masih ada keterbatasan fasilitas pendukung pelayanan seperti sering mati lampu, fasilitas ruangan yang masih kurang (sumber:

<https://digilibadmin.unismuh.ac.id>).

2. Rabiah Nawarisma Judul “Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sambas” Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menerapkan ada 6 faktor Pendukung pelayanan yang mempunyai pengaruh relatif sama besar sebagai berikut: Faktor Kesadaran, Faktor Aturan, Faktor Organisasi, Faktor Pendapatan, Faktor Kemampuan dan Keterampilan, Faktor Sarana Pelayanan. Namun ada beberapa yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang masih belum lengkap. Untuk mengatasi permasalahan khusus dalam pengurusan pembuatan Kartu Keluarga, diharapkan ke depannya akan lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. (sumber: <http://jurmafis.untan.ac.id>; <https://jurnal.fisifuntan.org>).
3. Yurry Apriana Rudiansyah dkk Judul” Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi covid 19 didinas kependudukan dan Pencatatan sipil” Akibat banyaknya instansi penyelenggara layanan publik yang membatasi layanan, baik instansi pemerintah maupun swasta

telah menginisiasi layanan online bahkan sampai meniadakan pelayanan sementara, menjadi satu fenomena yang harus dilakukan. Disdukcapil Kabupaten Karawang sebagai penyedia pelayanan bagi masyarakat terkendala pada saat situasi masa pandemi Covid – 19. Untuk menganalisis dan mengetahui kualitas pelayanan kependudukan di masa pandemi Covid - 19 ini, penulis mengumpulkan data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara berdasarkan dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml dalam Boediono (2003:114) yaitu, tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif diharapkan penulis mampu menghasilkan data yang berupa kata – kata atau tulisan yang sifatnya menjelaskan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi covid 19 di Dukcapil Kabupaten Kerawang.

(Sumber:<https://journal.feb.unmul.ac.id>)

Penelitian dilakukan pada Dinas DUKCAPIL Kabupaten Garut. Kabupaten Garut sebagai Kota Santri, dimana terdapat pondok-pondok pesantren tradisional maupun pondok pesantren modern, dan Kabupaten Garut juga sebagai daerah wisata di Provinsi Jawa Barat, dengan kondisi alamnya yang sejuk dan berbukit dengan diapit oleh pegunungan.

## **METODE PENELITIAN**

Ruang lingkup desain penelitian kualitatif adalah : bagaimana memperoleh jawaban dan data serta informasi serta langkah-langkah apa yang harus dilakukan, agar dalam mendapatkan data didapat

Jurnal Registratie 4 (1), April 2022: 22-31

secara tertulis, dengan data-data yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif, dimana metode kualitatif adalah sebuah metode yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian, serta pedoman penelitian. (sumber: Arikunto, 2006 :160).

Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang menekankan kepada kondisi obyek yang alamiah, dan peneliti merupakan instrument kunci, adapun teknik pengumpulan data menggunakan teknik gabungan (trianggulasi) dan analisa bersifat induktif serta lebih menekankan pada makna dari pada generalisasi (sumber: Sugiyono, 2015:1).

Adapun pendekatan deskriptif, merupakan studi tentang penentuan fakta dengan interpretasi yang tepat atas fenomena yang terjadi di lapangan, yang dapat digambarkan secara factual dan akurat, atas individu atau kelompok yang dijumpai. (Sumber : Moh. Nazir 1999: 63).

Data kunci dalam penelitian yang dilakukan berupa data diskriptif yang berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka (Sumber: Moleong 2012, hlm 11).” Proses mendapatkan informasi melalui wawancara yang dilakukan antara dua orang atau lebih secara bertatap muka langsung, merupakan tehnik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif (sumber: Moleong 2014:186). Data dianalisis dengan tahapan sebagai berikut: pertama melakukan kodefikasi, kedua penarikan data, dan ketiga penarikan kesimpulan. (Sumber: Miles dan Huberman dalam Afrizal, 2016:178).

Analisis dilakukan dengan mencatat, semua apa yang didapat dalam wawawancara, dan dilakukan penyajian hasil

temuan dalam bentuk matrik dan diagram lalu melakukan dengan menarik kesimpulan dan verifikasi atas data data yang telah disajikan untuk dapat disempurnakan apabila ada kekeliruan data dimaksud, sebelum dijadikan laporan hasil penelitian.

Selesai dilakukan verifikasi dan dilakukan perbaikan dan penyempurnaan, jika masih ada yang tertinggal atau keliru, kemudian dibuatkan laporan hasil penelitian secara utuh, guna untuk mempertanggungjawabkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat terkait dengan dokumen dukcapil (kependudukan dan pencatatan sipil) yaitu mengeluarkan kebijakan penyederhanaan pelayanan dalam bentuk SOP yang selama ini menjadikan acuan didalam melakukan pelayanan dibuat sederhana dan mudah dimengerti oleh masyarakat, maupun petugas yang melayani, pelayanan diberi batas waktu, dimana bagi pelayanan yang sifatnya administrasi, diberi batas tidak boleh lebih dari satu hari, contoh pembuatan kartu keluarga, jika persyaratan lengkap, maka pembuatan kartu keluarga tidak sampai 1(satu) hari. Surat Keterangan Kematian, Dokumen-dokumen yang sifatnya administrasi dilakukan kurang dari satu hari. Permohonan pelayanan dapat juga dilakukan dari rumah atau dimanapun masyarakat berada, tanpa harus bertatap muka secara langsung, masyarakat tinggal melengkapi data persyaratan mendukung yang dikirimkan melalui mengupload dokumen persyaratan secara on-line, masyarakat dapat menghubungi petugas Dinas Pelayanan pada Kantor-Kantor Duk

Jurnal Registratie 4 (1), April 2022: 22-31

Capil sebagai kepanjangan tangan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. Pelayanan jemput bola juga dilakukan dengan menggunakan kendaraan keliling untuk mendatangi masyarakat, sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Kebijakan-kebijakan ini merupakan sebuah terobosan yang ditempuh oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut, apalagi dimasa covid 19 masih ada, pelayanan beratap muka secara langsung sangat dibatasi, pelayanan dialihkan dengan menggunakan aplikasi secara on-line yang terkoneksi dengan jaringan internet. Hal ini dilakukan untuk menghindari adanya penularan yang semakin masif covid 19 di Kabupaten Garut.

Kabupaten Garut saat ini, merupakan tempat tujuan wisata yang menjanjikan bagi para wisatawan dan merupakan kota santri, dimana di Kabupaten Garut banyaknya pondok-pondok pesantren tradisional dan pesantren modern yang diminati oleh orang-orang tua, khususnya untuk menyekolahkan anak-anaknya pada pondok-pondok tersebut. Banyaknya wisata kuliner di Kabupaten Garut, telah banyak mengundang wisatawan local domestic, untuk tinggal diGarut untuk beberapa saat dan banyak pendatang yang mencari pekerjaan di beberapa pabrik-pabrik yang beridiri di Kabupaten Garut. Semua itu tentunya memerlukan pemantauan dan pengendalian serta pelayanan yang prima bagi masyarakat Kabupaten Garut, baik pendatang atau warga masyarakat asli yang sudah menetap turun temurun di Kabupaten Garut.

Disini peran yang sangat strategis dari Dinas DUKCAPIL untuk melakukan pemantauan dan pengendalian serta

pencatatan jumlah penduduk, setiap tahunnya, dan bagaimana bentuk layanan yang harus dilakukan, seiring kondisi Kabupaten Garut yang semakin maju dan berkembang untuk menjadikan kota Garut kota tujuan wisata nasional, bahkan International.. Implementasi terhadap kebijakan yang berkualitas oleh aparatur pemerintahan diperlukan dalam memberikan sebuah pelayanan publik kepada masyarakat. Sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan. Kebijakan administrasi kependudukan di Kabupaten Garut Berdasarkan pada Peraturan Bupati Garut nomor 56 Tahun 2016, Tentang Tugas, fungsi, dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut.

Administrasi kependudukan meliputi :

1. Pendaftaran kependudukan,
2. Pencatatan sipil dan pengelolaan informasi kependudukan baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah.

Pada prakteknya administrasi kependudukan dipengaruhi berbagai aspek diantaranya :

1. Aspek landasan hukum;
2. Aspek kelembagaan dan SDM;
3. Aspek penerapan teknologi dan system pelayanan.

Pengaruh-pengaruh tersebut sifat secara internal, sedangkan pengaruh eksternal adalah :

1. Masih ada Sebagian masyarakat melanggar ketentuan yang sudah tersystem, mereka berusaha melakukan cepat dilayani yang tidak sesuai dengan system, padahal system sudah jelas, dan demensi waktu jelas, semua sudah memiliki standar prosedur yang harus diikuti oleh

petugas pelaksana yang melaksanakan pelayanan.

2. Dokumen yang dibutuhkan, belum lengkap yang diberikan dari masyarakat;
3. Masyarakat kadang belum memahami prosedur dan mekanisme pelayanan yang dilakukan oleh Dinas DUKCAPIL Kabupaten Garut;
4. Masyarakat kadang menggunakan calo pihak ke.III untuk mengurus dokumen kependudukannya, mereka merasa enggan untuk mengurus sendiri kebutuhan dokumen kependudukannya. Sehingga mereka menggunakan jasa calo pihak ke.III untuk dapat membantu menguruskannya. Dan biaya yang dibutuhkan tentunya tidak cukup sedikit atau ala kadarnya. Karena memanfaatkan jasa layanan pihak ke.III tentu hitungannya hari yang apa ia kerjakan, dengan dikalikan berapa hitungan upah yang diterima perharinya.

## **1. Wewenang dan Tanggung Jawab**

### **a. Organisasi Pelaksana**

Berdasarkan Peraturan Bupati nomor 56 Tahun 2016, Pasal 2 menjelaskan : Dinas merupakan unsur pelaksana, dipimpin oleh kepala Dinas, bertanggungjawab kepada Bupati, dan tugas pokok dan fungsinya adalah melakukan pelayanan terkait dengan pelayanan ADMINDUKCAPIL.

Pasal 2 menjelaskan bahwa: Tugas-tugas yang dimiliki kepala Dinas meliputi: memimpin, melakukan koordinasi, merumuskan kebijakan, kerjasama dengan pihak terkait, pelaksanaan urusan Pemerintahan umum dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, meliputi kesekretariatan,

pelayanan pendaftaran penduduk, pelayanan pencacatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan inovasi, unit pelaksana teknis serta kelompok jabatan fungsional serta melakukan pembinaan dan pengendalian dan evaluasi serta monitoring, dan pengelolaan sumberdaya aparatur yang berada dibawah kendalinya. Dan merancang pengembangan sistim informasi kependudukan dan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

#### **b. Optimalisasi Sumber Daya**

Kemampuan memanfaatkan sumberdaya yang tersedia adalah suatu keharusan dan wajib, jika menginginkan pencapaian dalam pelaksanaan implementasi kebijakan yang dilakukan. Keberhasilan suatu kebijakan implementasi tidak terlepas dari bagaimana dapat memanfaatkan sumberdaya manusia yang tersedia, dan bagaimana dapat meningkatkan kualitas SDM tersebut, sehingga mereka mampu dan memiliki kompetensi yang diharapkan dalam pelayanan publik. Sebagai Dinas yang diberi tanggungjawab untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat dibidang administrasi kependudukan, sudah barang tentu harus didukung dengan sumberdaya manusia yang handal, khususnya pada pengetahuan dan ketrampilan penggunaan IT, karena pelayan publik kedepan sepenuhnya akan menggunakan IT, dan pelayanan akan dilakukan system on-line, dimana petugas Disdukcapil harus dan wajib menguasai pengetahuan dan ketrampilan tentang IT dalam penggunaannya sehari-hari.

Kualitas pelayanan publik sangat tergantung dari kemampuan petugas yang melayani dan masyarakat yang mendapatkan atau yang membutuhkan

pelayanan. Untuk itu selain petugas secara kelembagaan perlu di tingkatkan kemampuannya, diperlukan juga adanya edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat, tentang pelayanan berbasis on-line yang terkoneksi dengan internet. Serta masyarakat juga harus dapat menggunakan IT secara baik dan benar. Khususnya generasi-generasi milenial saat ini.

Sumber daya manusia merupakan kunci utama dalam pelayan publik, namun tanpa adanya dukungan dari sumberdaya financial, dan sumber daya lainnya yang mendukung kebijakan dalam pelayanan publik, maka akan sia-sia sumberdaya yang dipersiapkan tersebut. Serta perlu juga didukung dengan manajemen waktu dalam melakukan sebuah pelayanan kepada masyarakat.

#### **2. Prosedur Pembuatan KTP**

Dalam pembuatan KTP dilakukan dengan 2 cara yang meliputi:

- 1) Ada prosedur Dalam pembuatan dan perpanjangan KTP .
- 2) Prosedur Pendaftaran Penduduk di Kabupaten Garut adalah sebagai berikut pertama petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi formulir biodata penduduk serta merekam data ke dalam database kependudukan untuk mendapatkan NIK, setelah itu Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil atau petugas yang bertanggung jawab menerbitkan menandatangani dokumen biodata penduduk setelah mendapatkan NIK dengan SIAK.
- 3) Dinas Kabupaten Garut memiliki juga prosedur untuk penerbitan dan perpanjangan KTP, prosedurnya adalah sebagai berikut:
  - a. Penduduk pertama melakukan pengisian formulir SKTS dan

dilanjut dengan penanda tangan Untuk warga yang memiliki KTP WNI dan bagi WNI yang bertempat tinggal sementara mengisi dan menandatangani formulir permohonan SKTS.

- b. Petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi data
- c. Semua itu oleh petugas registrasi melakukan pencatatan ke Dokumen harian tentang Peristiwa Kependudukan di dan Peristiwa Penting (Buku Register)
- d. formulir permohonan KTP ditandatangani Kepala Desa
- e. Formulir permohonan SKTS ditandatangani Lurah
- f. Formulir permohonan KTP diserahkan oleh petugas registrasi kepada pemohon untuk dilaporkan kepada Dispenduk
- g. Formulir permohonan SKTS diserahkan kepada penduduk oleh Petugas registrasi
- h. SKTS (surat keterangan Tinggal sementara) diteruskan untuk dilaporkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

### **3. Bagi Orang Asing yang Memiliki Izin Tinggal Tetap**

Bagi orang-orang yang memiliki izin tinggal tetap dan terbatas harus melapor kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Adapun persyaratan yg harus dibawa yaitu Surat Keterangan tentang sudah kawin atau belum dengan usia sudah 17 Tahun, juga membawa surat dari RT/RW dan lurah atau desa berupa

Jurnal Registratie 4 (1), April 2022: 22-31

keterangan dan dilampiri kutipan akte nikah, dan surat keterangan dari luar negeri yang diterbitkan oleh Disdukcapil dimana mereka berasal. Serta dokumen pendukung lainnya. Pelaksanaan ketentuan dimaksud, dilakukan dengan tata cara Orang asing didata, dan mengisi dan menandatangani formulir isian untuk KTP, dilakukan verifikasi dan validasi data, dan dilakukan perekaman data kedalam database, selesai diajukan ke Kepala Disdukcapil untuk ditandatangani, KTP lama ditarik oleh petugas Disdukcapil, dalam KTP dimuat pas photo berwarna dari yang bersangkutan. Sesuai ketentuan yang berlaku.

### **4. Faktor Pendukung dan Penghambat**

Merupakan kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik, didalam memenuhi layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, sehingga kebijakan bidang pelayanan publik dilakukan semata-mata untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan yang dilakukan oleh pemerintah dan pemerintah daerah. Didalam pelayanan publik tentunya ada berbagai faktor yang menjadi penghambat dan pendukung, sebagaimana yang diutarakan oleh Dwiyanto (2012: hlm 22), menjelaskan bahwa pelayanan publik memiliki cakupan yang lebih luas, tidak sebatas kepada layanan dokumen kependudukan saja, tetapi layanan akan kebutuhan barang publik, layanan transportasi publik dan layanan-layanan lain yang diperlukan oleh masyarakat, guna tercapainya kesejahteraan masyarakat.

#### **a. Faktor Pendukung**

Beberapa faktor pendukung dalam implementasi kebijakan bidang layanan publik diantaranya:

1. SDM yang handal dan mumpuni  
Unsur SDM merupakan kunci utama

dalam pelayanan publik, tanpa adanya dukungan SDM yang handal dan mumpuni sesuai dengan bidang tugasnya, maka pelayanan publik akan mengalami hambatan, hambatan yang sangat berarti.

2. Adanya dukungan sarana dan prasarana memadai
3. Untuk melaksanakan pelayanan publik diperlukan dukungan peralatan Pendukung selain dukungan SDM, juga dibutuhkan dukungan sarana dan prasarana memadai, misalnya meja kursi untuk kerja dan peralatan computer dan perangkatnya. Serta peralatan foto copy dan kelengkapannya. Disdukcapil Kabupaten Garut untuk dukungan sarana dan prasarana telah memadai, dan SDM juga telah sebahagian besar telah memiliki kemampuan untuk melayani masyarakat dengan baik dan benar. Dimana untuk hal ini pemerintah daerah, selaku yang bertanggungjawab atas kebijakan pelayanan publik selalu mensupport dan memenuhinya.

#### **b. Faktor Penghambat**

Suatu kebijakan tidak dapat dilaksanakan dengan baik diakibatkan tidak adanya dukungan dari berbagai pihak, baik dari sisi pemerintah daerah, dan disisi lainnya datang dari masyarakat. Dimana kedua-keduanya saling keterkaitan satu dengan lainnya. Sehingga diperlukan adanya keterpaduan didalam implementasinya.

Didalam pelayanan dokumen kependudukan pada Dukcapil Kabupaten Garut masih terdapat beberapa hambatan hambatan diantaranya :

1. Lokasi Kantor berada di pusat kota.

Jauhnya lokasi kantor Dukcapil Kabupaten Garut sangat dirasakan oleh masyarakat yang tinggal jauh dari Kota Garut. Karena lokasi Disdukcapil Kabupaten Garut berada di Kota Garut. Sedangkan masyarakat yang tinggal jauh dari kota merasakan bahwa kantor pelayanan dirasakan sangat jauh. Untuk itu diperlukan adanya kebijakan untuk dilakukan pelayanan pembuatan KTP dengan cara jemput bola, menggunakan mobil keliling dengan jadwal yang ditetapkan dalam satu minggu dihari kerja.

2. Kurangnya Sosialisasi pada Masyarakat .

Masyarakat belum terbiasa dengan system baru yang diterapkan oleh Dinas DUKCAPIL, sehingga mereka merasa bingung. Dan ada juga masyarakat yang acuh tak acuh, menganggap remeh, namun setelah mereka butuh akan pelayanan mereka baru merasa bingung dan menyalahkan kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Garut. Jadi belum semua masyarakat mengerti dan memahami prosedur dan mekanisme system baru yang diterapkan Dinas DUKCAPIL Kabupaten Garut.

#### **KESIMPULAN**

Edukasi dan sosialisasi dirasakan masyarakat masih kurang, sehingga mereka belum semuanya mengetahui system baru dalam mengurus dokumen kependudukan di Kabupaten Garut. Sebenarnya Disdukcapil Kabupaten Garut, sudah memberikan pelayanan dapat dilakukan dengan system on-line, dimana masyarakat tidak perlu datang ke kantor Disdukcapil, mereka cukup dari rumah atau dimana mereka berada untuk dapat mengakses *website* Disdukcapil Kabupaten Garut. Dan melakukan proses *online* dalam mendapatkan pelayanan dokumen

kependudukan kepada Dinas DUKCAPIL Kabupaten Garut. Apalagi saat ini, dimana covid 19 belum dapat dikendalikan dengan benar, dimana kegiatan masyarakat, selalu berdampingan dengan keberadaan Covid-19, sehingga kebijakan pelayanan dialihkan sebahagian besar melalui sistem *online*.

## DAFTAR REFERENSI

- Arum Mustika Wati. 2014. Pelaksanaan Administrasi Kepegawaian Pada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Daerah Istimewa Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Batinggi, A.& Ahmad, Badu. 2013. Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta
- Dwiyanto, Agus. (2010) *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta:Gadjah Mada University Press.
- John.W.Creswell (2013). *Resarch Design, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Pustaka Pelajar:Jogyakarta
- Moenir. 2014. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Noreti. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Mendawai Kecamatan Arut Selatan Kabupaten Kotawaringin Barat. Pascasarjana Universitas terbuka. Jakarta.
- Peraturan Pemerintah No. 37 tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU No. 23 Tahun 2006.
- Ratminto & Winarsih Septi Atik. 2013. Manajemen Pelayanan “Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal”. Yogyakarta: Savitri. 2014. Analisis Kualitas Layanan Sistem Aplikasi Pelayanan
- Savitri. 2014. Analisis Kualitas Layanan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Studi Kasus di BKD Provinsi, Kabupaten/Kota Se-NTB. Pascasarjana Universitas Gajah Mada. Yogyakarta.
- Siti Makmuroh. 2016 Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Yogyakarta
- Sugiyono.(2013). *Memahami Penelitian Kualitatif*.Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono.(2014). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*.Alfabeta :Bandung.
- Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.



© 2022 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>).