

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1 Gambaran Lokus Penelitian**

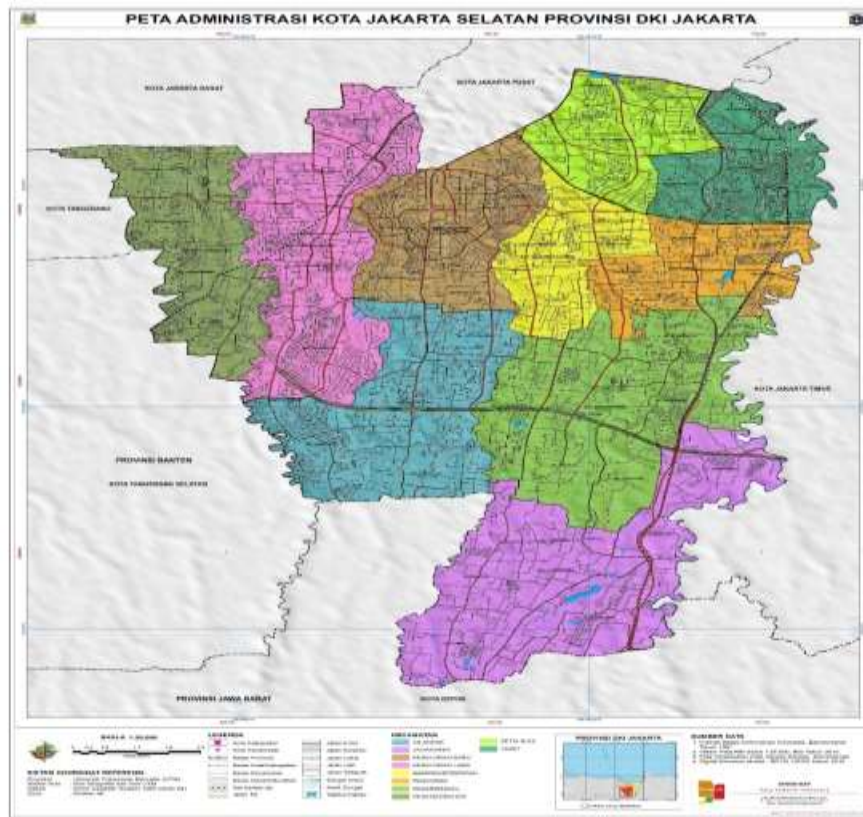
##### **4.1.1 Profil Kota Jakarta Selatan**

Jakarta Selatan adalah salah satu dari lima kota administrasi dan satu kabupaten administrasi di wilayah DKI Jakarta. Keputusan Gubernur DKI Jakarta Nomor 1b3/1/1/66 merupakan dasar hukum terbentuknya kota Jakarta Selatan bersama empat kota administrasi lainnya di wilayah DKI Jakarta. Tahun 1969 merupakan awal mulai dibentuknya sistem infrastruktur untuk menjalankan roda pemerintahan di Kota Jakarta Selatan.

Kota Jakarta Selatan secara administratif terdiri atas 10 (sepuluh) kecamatan dan 65 (enam puluh lima) kelurahan. Jakarta Selatan terletak pada 106°22'42 Bujur Timur (BT) s.d. 106°58'18 BT, dan 5°19'12 Lintang Selatan (LS). Luas Wilayah sesuai dengan Keputusan Gubernur KDKI Nomor 1815 tahun 1989 adalah 145,37 km<sup>2</sup> atau 22,41% dari luas DKI Jakarta, dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Banjir Kanal Jl. Sudirman Kecamatan Tanah Abang, Jl. Kebayoran Lama dan Kebun Jeruk;
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan Kali Ciliwung;
- c. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kota Depok, Jawa Barat;
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Ciledung, Kota Tangerang.

**Gambar 4. 1 Peta Kota Jakarta Selatan**



Sumber: <https://selatan.jakarta.go.id/>

Kota Jakarta Selatan memiliki luas wilayah 145,73 km<sup>2</sup> berdasarkan SK Gubernur DKI Jakarta Nomor 171 tahun 2007 Tentang Penataan, Penetapan Batas Dan Luas Wilayah Kelurahan Di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Kecamatan Jagakarsa menempati urutan pertama dengan luas wilayah terbesar yaitu 24,87 Km<sup>2</sup>, sedangkan Kecamatan Mampang Prapatan menempati posisi dengan luas wilayah paling kecil, yaitu sebesar 7,73 Km<sup>2</sup>. Keterangan luas wilayah lebih rinci dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4. 1 Luas Wilayah Kecamatan Jaksel**

No	Kecamatan	Luas Wilayah (Km2)
1	Jagakarsa	24,87
2	Pasar Minggu	21,69
3	Cilandak	18,16
4	Pesanggrahan	12,76
5	Keb. Lama	16,72
6	Keb. Baru	12,93
7	Mampang Prapatan	7,73
8	Pancoran	8,63
9	Tebet	9,03
10	Setia Budi	8,85
<b>JUMLAH</b>		<b>141,37</b>

Sumber: <https://selatan.jakarta.go.id/>

#### 4.1.2 Visi Misi Pemerintah Kota Jakarta Selatan

Visi dari Pemerintah Kota Jakarta Selatan ialah “**Kota Administrasi Jakarta Selatan yang berbudaya, berorientasi pada pelayanan publik dan berwawasan lingkungan**”. Maksud pemahaman dari visi tersebut adalah:

- a. Kota Administrasi Jakarta Selatan berkomitmen untuk terus meningkatkan kesejahteraan warganya, demi terwujudnya derajat kehidupan yang sehat, layak dan manusiawi;
- b. Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan berkomitmen untuk terus mengembangkan tata pemerintahan yang baik, dengan menerapkan kaidah-kaidah “good governance”, sehingga mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara efisien dan efektif, yang pada akhirnya akan mampu mendukung kinerja pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;
- c. Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan yang Hijau bermakna melestarikan dan mengembangkan kawasan lingkungan hidup dan lingkungan alam yang hijau, bersih, asri serta mempertahankan dan mengembangkan potensi wilayah sebagai kawasan tangkapan air dan masyarakatnya bertekad untuk

bersama- sama menjawab tantangan, menyelesaikan permasalahan serta memanfaatkan potensi dan peluang yang dimiliki, sebagai kota jasa dan pusat pemerintahan demi terwujudnya Jakarta yang nyaman dan sejahtera.

Untuk perwujudan Visi tersebut akan dicapai melalui beberapa Misi yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Jakarta Selatan sebagai berikut:

- a. Menjaga karakteristik budaya Betawi dan mengembangkan pusat perkampungan Betawi;
- b. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dan ketahanan budaya;
- c. Meningkatkan dan mengendalikan pelayanan publik Kota Administrasi;
- d. Meningkatkan koordinasi dan pengendalian pelayanan kesejahteraan sosial dan pemberdayaan masyarakat;
- e. Meningkatkan koordinasi dan pengendalian pelayanan pendidikan mental spiritual;
- f. Meningkatkan koordinasi dan pembinaan wilayah kerja Kota Administrasi, kompetensi aparatur dan kesadaran hukum aparatur;
- g. Menyelenggarakan tata kelola pemerintahan yang baik;
- h. Meningkatkan koordinasi dan pengendalian ekonomi kota serta melakukan pengelolaan keuangan, aset serta ketatausahaan yang efisien, efektif, transparan dan aktual;
- i. Mewujudkan wilayah bagian utara Jakarta Selatan sebagai pusat niaga;
- j. Meningkatkan koordinasi dan pengendalian kualitas pemanfaatan ruang dan lingkungan hidup;
- k. Mempertahankan wilayah Jakarta Selatan sebagai resapan air;
- l. Meningkatkan koordinasi dan pengendalian sarana dan prasarana serta utilitas kota.

### 4.1.3 Statistik Kependudukan

Berdasarkan data kependudukan Balai Pusat Statistik (BPS) Kota Jakarta Selatan, jumlah total penduduk Kota Jakarta Selatan tahun 2018 adalah sebanyak 2.226.830 dengan kepadatan 15.764 jiwa/Km<sup>2</sup>. Kecamatan Tebet memiliki kepadatan yang paling tinggi, yaitu 23.386 jiwa/Km<sup>2</sup>, sedangkan kepadatan penduduk terendah berada di Kecamatan Cilandak dengan 11.098 jiwa/Km<sup>2</sup>.

**Tabel 4. 2 Jumlah Penduduk Kecamatan 2018**

No	Kecamatan	Luas (Km <sup>2</sup> )	Jumlah Penduduk (jiwa)	Kepadatan penduduk (jiwa/km <sup>2</sup> )	Rasio
1.	Jagakarsa	24.87	390.272	15.695	101
2.	Pasar Minggu	21.69	307.249	14.163	101
3.	Cilandak	18.16	201.563	11.098	96
4.	Pesanggrahan	12.76	222.522	17.445	101
5.	Keb. Lama	16.72	307.734	18.407	99
6.	Keb. Baru	12.93	143.784	11.124	98
7.	Mampang Prapatan	7.73	146.741	18.982	105
8.	Pancoran	8.63	154.693	18.140	101
9.	Tebet	9.03	211.287	23.386	99
10.	Setia Budi	8.85	140.985	15.934	101
<b>JUMLAH</b>		141.37	2.226.830	15.764	100

Sumber: <https://selatan.jakarta.go.id/>

## 4.2 Hasil Penelitian

Implementasi atau pelaksanaan kebijakan merupakan salah satu tahapan penting dan momentum dalam proses perumusan kebijakan, sebab berhasil atau tidaknya suatu kebijakan dalam mencapai tujuannya ditentukan dalam pelaksanaannya. Jika sebuah kebijakan sudah diambil secara tepat, tetapi tidak tertutup kemungkinan masih bisa terjadi kegagalan jika proses dari implementasinya tidak dilakukan secara baik dan optimal. Hal ini dapat menyebabkan kegagalan untuk mencapai tujuan dari kebijakan tersebut.

Implementasi Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Di

Kota Jakarta Selatan akan diketahui pelaksanaannya baik atau tidak dengan disajikan berdasarkan teori implementasi kebijakan. Menurut Edward III (Subarsono, 2011) terdapat empat variable yang sangat menentukan keberhasilan dari pelaksanaan suatu kebijakan yaitu, komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

#### **4.2.1 Komunikasi**

Menurut Edward III dalam variable komunikasi menunjukkan peranan penting sebagai acuan agar pelaksana untuk mengetahui apa yang harus mereka kerjakan dalam menjalankan kebijakan. Ini menandakan bahwa komunikasi bisa diartikan sebagai perintah dari atasan terhadap para pelaksana kebijakan, sehingga dalam pelaksanaan kebijakan itu sendiri tidak keluar dari sasaran yang sudah ditetapkan sejak awal.

Karena itu komunikasi harus dinyatakan secara jelas, tepat, dan konsisten. Implementasi bisa dikatakan efektif apabila para pembuat keputusan sudah terlebih dahulu mengetahui dari apa yang akan dikerjakan. Mengenai pengetahuan apa yang akan mereka kerjakan dapat berjalan apabila komunikasi sudah berjalan dengan baik, sehingga setiap keputusan kebijakan atau peraturan implementasinya harus ditransmisikan dan dikomunikasikan kepada personalia yang tepat. Terdapat tiga indikator yang dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan dari variable komunikasi yaitu, transmisi, kejelasan dan konsisten.

##### **a. Transmisi**

Penyaluran komunikasi yang baik tentu akan menghasilkan suatu implementasi yang baik. Sering terjadi dalam penyaluran komunikasi adanya salah pengertian, hal ini terjadi karena disebabkan karena komunikasi yang dilakukan telah melalui beberapa tingkatan birokrasi, sehingga apa yang sudah diperintahkan terkadang terjadi penghambatan ditengah jalan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa informan bahwa penyaluran komunikasi mengenai Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan sudah dilakukan dengan baik, hal ini ditandai dengan pemahaman yang telah dimiliki oleh para pelaksana kebijakan di lapangan mengenai peraturan tersebut. Hal ini diungkapkan oleh informan 1 yaitu Kepala Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Selatan, beliau mengatakan:

“Dengan adanya peraturan ini ditujukan untuk menambah lebih efektif dan efisien pelayanan dukcapil disamping peraturan perundang-undangan yang sudah ada namun belum sepenuhnya secara teknis mengakomodir keinginan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan dokumen kependudukan dan catatan sipil. Sudah berjalan dengan baik, namun perubahan dan perkembangan yang ada di masyarakat selalu direspon dengan mengikuti zaman yang selalu berubah dalam pelayanan dukcapil” (Wawancara, Sabtu 4 September 2021)

Selanjutnya disampaikan oleh Informan 2 petugas Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Selatan yaitu Kepala Sektor DUKCAPIL Kecamatan Cilandak, beliau mengatakan:

“Peraturan Gubernur ini dimaksudkan sebagai pedoman/petunjuk pelaksanaan dalam melaksanakan layanan administrasi kependudukan yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel. Peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan cilandak sudah semakin baik, didukung pelayanan secara online sudah dilaksanakan dengan baik, sehingga pelayanan sudah lebih efisien, cepat dan transparan” (Wawancara, Jumat 1 Oktober 2021)

Selain meminta Keterangan dari Kepala Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Selatan dan Kepala Sektor DUKCAPIL Kecamatan Cilandak, dalam hal ini juga

dilakukan wawancara kepada seluruh Kepala Satuan Pelayanan (KASATPEL) DUKCAPIL di lima kelurahan se-kecamatan cilandak. Dalam penelitian ini disebut sebagai informan 3,4,5,6 dan 7. Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada seluruh Kasatpel pada tingkat kelurahan bahwasanya mereka sudah mengetahui dan memahami isi dari peraturan dan juga telah melaksanakan perintah yang ada dalam regulasi tersebut dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

Berdasarkan keterangan dari informan diatas mengenai indikator transmisi ini bahwa penyaluran komunikasi melalui pemahaman petugas mengenai Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan sudah dilakukan pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan.

Selain meminta keterangan dari pihak Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan, juga dilakukan penggalan informasi kepada masyarakat di Kecamatan Cilandak mengenai Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Hasil wawancara yang dilakukan terhadap masyarakat adalah bahwasanya tidak pernah dilakukan sosialisasi mengenai peraturan tersebut. Sehingga masyarakat diwilayah Cilandak belum mengetahui dan memahami isi dari kebijakan peningkatan kualitas dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Dari pernyataan seluruh informan melalui wawancara yang dilakukan bahwa transmisi komunikasi dalam Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan



telah dilakukan pada internal dari Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan, sehingga seluruh petugas Dukcapil memahami aturan ini. Namun, tidak dilakukan kepada masyarakat. Terlihat dari hasil wawancara yang dilakukan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dan memahami dari isi peraturan tersebut.

Berdasarkan hasil observasi saat melaksanakan pelayanan bahwa petugas Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan telah memahami maksud dan isi serta tujuan dari Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Namun masih ada masyarakat yang belum mengetahui dan memahami isi dari peraturan tersebut.

Rendahnya sosialisasi yang dilakukan terkait Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan menyebabkan kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap peraturan ini. Sementara itu, Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan memiliki tujuan untuk menggerakkan masyarakat agar tertib administrasi kependudukan dengan memberikan pelayanan yang lebih baik, cepat dan tepat kepada masyarakat.

Dengan menggunakan teknik triangulasi didapatkan dari hasil analisis wawancara dan observasi dikaitkan dengan Teori Edwards III indikator transmisi komunikasi terhadap pelaksanaan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan bahwa didapat hasil dari pihak Sudin Dukcapil

Jakarta Selatan telah memahami dan mengerti isi dan tujuan dari peraturan tersebut. Namun, karena tidak maksimalnya sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat terkait peraturan tersebut, mengakibatkan banyak masyarakat tidak tahu dan tidak paham akan kebijakan tersebut.

#### **b. Kejelasan**

Kejelasan terkait Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan yang diterima oleh pelaksana harus secara baik dan jelas. Serta kejelasan juga harus tersampaikan secara baik kepada masyarakat untuk menghindari ketidakpahaman.

Berikut wawancara yang dilakukan mengenai kejelasan terkait pelaksanaan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan kepada beberapa informan. Informan 1 Kepala Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan mengatakan:

“Sosialisasi sudah berjalan misalnya pada saat adanya rapat bimtek yang diadakan dinas maupun kemendagri seputar permasalahan peningkatan dan pelayanan dukcapil. Untuk akses informasi masyarakat dapat mengakses secara mudah melalui media sosial yang kami punya seperti instagram, google dan juga spanduk di kantor kelurahan sampai ke kantor dukcapil lainnya.” (Wawancara, Sabtu 4 September 2021)

Informasi berikutnya yang disampaikan oleh Kepala Sektor Dukcapil Kecamatan Cilandak:

“Karena masih dalam masa pandemi dukcapil tidak memperbolehkan kegiatan sosialisasi, karena dapat mengakibatkan terjadinya kerumunan, jadi kami hanya melakukan sosialisasi melalui media sosial seperti WA, FB, Instagram, Twitter dan lainnya. Hal ini sangat efektif dalam mensosialisasikan dan sebagai sarana penyebaran informasi

mengenai pelayanan dukcapil.” (Wawancara, Jumat 1 Oktober 2021)

Selain meminta Keterangan dari Kepala Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Selatan dan Kepala Sektor DUKCAPIL Kecamatan Cilandak, dalam hal ini juga dilakukan wawancara kepada seluruh Kepala Satuan Pelayanan (KASATPEL) DUKCAPIL di lima kelurahan se-kecamatan cilandak. Dalam penelitian ini disebut sebagai informan 3,4,5,6 dan 7. Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada seluruh Kasatpel pada tingkat kelurahan bahwasanya mereka sudah melakukan pemberian informasi mengenai pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat melalui berbagai cara. Mereka membuka akses informasi kepada masyarakat melalui media sosial instgaram serta menyebarkan nomor petugas layanan untuk sebagai sarana tempat bertanya masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan keterangan dari informan diatas mengenai indikator kejelasan ini bahwa akses informasi ke masyarakat mengenai Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan sudah dilakukan pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan melalui beberapa *platform* diantaranya media sosial yang dimiliki dan nomor petugas pelayanan yang disebarluaskan.

Selain meminta keterangan dari pihak Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan, juga dilakukan penggalian informasi kepada masyarakat di Kecamatan Cilandak mengenai Peraturan Gubernur DKI

Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Hasil wawancara yang dilakukan adalah bahwasanya masyarakat tidak pernah diberikan sosialisasi oleh petugas dan tidak mengetahui informasi mengenai pelayanan administrasi kependudukan. Dikarenakan masyarakat tidak mengetahui penyebaran informasi dilakukan melalui media apa.

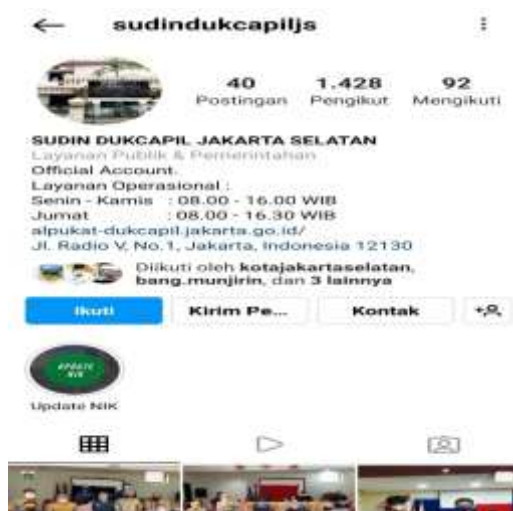
Dari pernyataan seluruh informan melalui wawancara yang dilakukan bahwa indikator kejelasan dalam Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan telah dilakukan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan dengan menyebarluaskan dan mempermudah akses informasi kepada masyarakat. Tetapi masih ada masyarakat yang belum memahami jika semua informasi bisa diakses di media sosial atau nomor layanan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan dalam mencari informasi seputar layanan administrasi kependudukan bahwa pihak Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan telah membuka dan memberikan akses informasi kepada masyarakat melalui beberapa *platform* seperti website, media sosial, nomor petugas layanan atau membuka pelayanan secara langsung di kelurahan. Namun masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui media informasi yang dimiliki oleh pihak dukcapil serta sebagian masyarakat tidak mengerti mengenai informasi via media sosial.

Berdasarkan dokumentasi yang didapat mengenai kejelasan komunikasi dalam pelaksanaan Peraturan

Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan, Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan sudah melakukan pemberian akses informasi tentang pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat salah satunya melalui akun instagram yang dimiliki.

**Gambar 4. 2 Media Sosial  
Disdukcapil**



Sumber: [https://instagram.com/sudindukcapiljs?utm\\_medium=copy\\_link](https://instagram.com/sudindukcapiljs?utm_medium=copy_link)

Dengan menggunakan teknik triangulasi didapatkan dari hasil analisis wawancara, observasi dan dokumentasi dikaitkan dengan Teori Edwards III indikator kejelasan komunikasi terhadap pelaksanaan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan bahwa didapat hasil dari pihak Sudin Dukcapil Jakarta Selatan sudah membuka dan memberikan akses informasi kepada masyarakat melalui beberapa *platform* seperti website, media sosial, nomor petugas layanan atau membuka pelayanan secara langsung di kelurahan. Tetapi banyak masyarakat tidak mengetahui terkait informasi

yang diberikan karena disebabkan minimnya pengetahuan masyarakat terhadap media informasi yang digunakan.

### **c. Konsistensi**

Indikator ini akan mengukur sejauh mana implementasi Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan yang difokuskan pada salah satu perintah diperaturan tersebut yaitu percepatan proses penerbitan dokumen kependudukan di DKI Jakarta. Regulasi ini akan dilihat mengenai kejelasannya dan pemahaman dari setiap pelaksana dalam menjalankan pelaksanaan peraturan ini.

Berikut hasil wawancara yang dilakukan kepada beberapa informan mengenai konsistensi pelaksanaan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan dapat dilihat sebagai berikut. Informan 1 dalam hal ini Kepala Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan mengatakan bahwa:

“Peraturan ini sudah berjalan dan selalu adanya perbaikan dan perubahan seiring perkembangan dan perubahan yang lebih baik dalam menjangkau apa yang menjadi kemauan masyarakat dalam pelayanan dukcapil. Pasti selalu siap mendukung dan menjalankan perintah peraturan, serta apa yang menjadi harapan dan cita-cita dan tujuan pelayanan dukcapil. Hambatan pertama kurangnya pemahaman dan pengetahuan dari petugas pelayanan akan Pergub DKI ini karena banyak peraturan dan perundang-undangan yang tumpah tindih. Lalu perlindungan hukum terhadap petugas pelayanan yang terdepan kurang apabila harus membuat keputusan yang mendadak dalam mempercepat pelayanan dukcapil” (Wawancara, Sabtu 4 September 2021”

Menurut informan berikutnya yaitu Kepala Sektor Dukcapil Kecamatan Cilandak mengungkapkan bahwa:

“Kita bukan hanya konsisten saja dengan peraturan pergub dki nomor 110 tahun 2018 ini, tapi kita juga harus fleksibel dalam melayani masyarakat artinya harus secara responsif terhadap permohonan pelayanan apapun terkait dukcapil. Kami terus upaya memberikan Informasi melalui media sosial seperti Instagram, facebook, twitter, WA, dan juga mencetak meterial publikasi secara offline yang di tempatkan di kelurahan ataupun kecamatan. Meski begitu masih banyak warga yang masih belum paham akan pelayanan secara daring/online ( di aplikasi alpukat betawi ), sehingga masih banyak warga yang datang ke kelurahan, karena warga ingin lebih jelas. Saya akui masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai pelayanan secara daring/online. Juga dengan kondisi prasarana yang masih minim dan masih menumpang dikantor kelurahan sehingga kapasitasnya kurang maksimal dan termasuk kurangnya petugas / SDM / ASN yang bertugas dikelurahan, sehingga banyak tugas – tugas di kelurahan yang dipegang oleh operator ( PJLP )” (Wawancara, Jumat 1 Oktober 2021)

Selain meminta Keterangan dari Kepala Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Selatan dan Kepala Sektor DUKCAPIL Kecamatan Cilandak, dalam hal ini juga dilakukan wawancara kepada seluruh Kepala Satuan Pelayanan (KASATPEL) DUKCAPIL di lima kelurahan sekecamatan cilandak. Dalam penelitian ini disebut sebagai informan 3,4,5,6 dan 7. Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada seluruh Kasatpel pada tingkat kelurahan bahwasanya kebijakan ini sudah dilaksanakan sejak awal sampai saat ini dan masih terus dilakukan perbaikan. Seluruh pelayanan administrasi kependudukan dilakukan dengan sebaik dan secepat mungkin sesuai standar dalam aturan tersebut. Perbaikan layanan terus dilakukan, hambatan yang sering terjadi yakni gangguan jaringan yang menyebabkan pelayanan baru dapat selesai dalam waktu yang cukup lama.

Berdasarkan keterangan dari informan diatas mengenai indikator konsistensi ini bahwa dalam pelaksanaan

Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan, Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan berkomitmen untuk melaksanakan aturan ini sebaik-baiknya dengan terus melaksanakan kebijakan sampai saat ini meskipun ditemukan beberapa hambatan dalam pelaksanaannya. Pelayanan yang mendapatkan hambatan seperti misalnya gangguan pada jaringan menyebabkan penyelesaian layanan menjadi terlambat. Namun perbaikan serta evaluasi terus dilakukan untuk meminimalisir kesalahan dan keterlambatan dalam memberikan pelayanan.

Selain meminta keterangan dari pihak Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan, juga dilakukan penggalan informasi kepada masyarakat di Kecamatan Cilandak mengenai Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Hasil wawancara yang dilakukan adalah bahwasanya masyarakat belum memahami sepenuhnya atas tugas-tugas yang harus dijalankan oleh petugas dalam memberikan pelayanan. Masyarakat kurang mendapatkan akses informasi seputar pelayanan yang menyebabkan masyarakat kurang mengerti terkait mekanisme yang ada, meski demikian dianggap pelayanan yang diberikan petugas sudah cukup baik.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan saat petugas memberikan pelayanan bahwa indikator konsistensi dalam hal ini ialah Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan telah berkomitmen untuk melaksanakan Peraturan Gubernur DKI Jakarta



Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan dengan sebaik-baiknya, terlihat saat petugas memberikan layanan sesuai dengan standar pada kebijakan tersebut. Meskipun ditemukan beberapa hambatan infrastruktur pelayanan seperti jaringan yang terkadang mengalami kendala menyebabkan pelayanan menjadi tidak maksimal.

Berdasarkan dokumentasi yang didapat tentang indikator konsistensi komunikasi terkait pelaksanaan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan, terlihat petugas dari Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan sedang memberikan pelayanan dokumen kependudukan dalam hal ini perekaman data E-KTP dengan sebaik mungkin sesuai dengan regulasi yang berlaku.

#### **Gambar 4. 3 Perekaman data E-KTP**



Sumber: Sudin Dukcapil Jakarta Selatan (2021)

Dengan menggunakan teknik triangulasi didapatkan dari hasil analisis wawancara, observasi dan dokumentasi dikaitkan dengan Teori Edwards III indikator kejelasan komunikasi terhadap pelaksanaan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan

Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan bahwa didapat hasil dari pihak Sudin Dukcapil Jakarta Selatan berkomitmen untuk melaksanakan peraturan ini sebaik-baiknya. Ditemukan beberapa hambatan seperti, kurangnya pemahaman petugas layanan mengenai aturan ini, lalu kurang maksimalnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai pelayanan, dan infrastruktur pelayanan seperti jaringan yang terkadang mengalami kendala. Banyak masyarakat yang belum memahami mengenai mekanisme pelayanan yang ada.

#### **4.2.2 Sumber Daya**

Dalam teori implementasi Edward III faktor sumber daya yang baik meliputi staff dengan ukuran yang tepat dengan keahlian yang diperlukan, informasi yang cukup serta relevan mengenai cara untuk melaksanakan kebijakan dan penyesuaian lainnya yang terlibat dalam implementasi termasuk dengan fasilitas yang ada. Sumber daya yang tidak cukup akan mengakibatkan pelaksanaan suatu kebijakan tidak berjalan secara maksimal. Terdapat empat indikator yang dapat mengukur keberhasilan dari variable sumber daya yaitu, staff, fasilitas, informasi, dan wewenang.

##### **a. Staff**

Sumber daya utama yang diperlukan dalam melaksanakan suatu kebijakan ialah sumber daya manusia. Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan kerap kali disebabkan oleh sumber daya manusia yang kurang mencukupi, memadai dan tidak berkompeten pada bidangnya. Kuantitas jumlah staff atau pelaksana kebijakan belum cukup menyelesaikan persoalan dalam melaksanakan kebijakan, tetapi diperlukan kualitas serta dukungan dari sumber daya manusia yang ada dalam mengimplementasikan suatu kebijakan. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan

informan 1 yaitu Kepala Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Selatan mengatakan:

“Wewenang dilimpahkan baik dilakukan secara lisan maupun tertulis, dan pelimpahan wewenang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Melihat kenyataan dilapangan, kemampuan petugas atau staff pelayanan berbeda-beda. Ada yang cepat, tanggap, dan ada juga yang biasa serta kurang responsif” (Wawancara, Sabtu 4 September 2021)

Informasi berikutnya didapat dari Kepala Sektor Dukcapil Kecamatan Cilandak mengatakan:

“Para ASN/Kasatpel yang bertugas di kelurahan sangat mendukung implementasi Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 110 Tahun 2018 dengan menjalankan tugas sesuai tupoksi dan SOP yang telah di tetapkan” (Wawancara, Jumat 1 Oktober 2021)

Selain meminta Keterangan dari Kepala Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Selatan dan Kepala Sektor DUKCAPIL Kecamatan Cilandak, dalam hal ini juga dilakukan wawancara kepada seluruh Kepala Satuan Pelayanan (KASATPEL) DUKCAPIL di lima kelurahan se-kecamatan cilandak. Dalam penelitian ini disebut sebagai informan 3,4,5,6 dan 7. Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada seluruh Kasatpel pada tingkat kelurahan bahwasanya setiap Dukcapil pada tingkat kelurahan dibantu oleh staff yang disebut Penyedia Jasa Lainnya Perorangan (PJLP), setiap kelurahan dibantu oleh 3-5 PJLP tergantung pada banyak dari jumlah penduduk. Setiap PJLP telah dilakukan Bimbingan Teknis (BIMTEK) mengenai prosedur dan mekanisme pelayanan. Dan telah dilakukan pembagian kerja berdasarkan klasifikasi keahliannya.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan saat ditempat pelayanan bahwa staff atau pegawai Suku Dinas

Kependudukan & Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan mendukung penuh pelaksanaan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Terlihat hampir secara keseluruhan staff atau PJLP telah memahami prosedur pelayanan yang diatur dalam regulasi ini dan masih ada sebagiannya yang belum responsif dalam melayani masyarakat. Dan sudah melakukan pembagian kerja berdasarkan kualifikasi dari seluruh staff yang ada.

Dengan menggunakan teknik triangulasi didapatkan dari hasil analisis wawancara dan observasi dikaitkan dengan Teori Edwards III indikator staff terhadap pelaksanaan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan adalah didapat hasil bahwasanya telah dilakukan penyuluhan sehingga staff atau petugas telah memahami isi regulasi ini dengan bekerja secara baik. Namun, masih ada sebagiannya yang belum responsif dalam melayani masyarakat. Dan sudah melakukan pembagian kerja berdasarkan kualifikasi dari seluruh staff yang ada.

#### **b. Wewenang**

Pada umumnya perintah untuk dilaksanakan berupa suatu legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan. Berikut wawancara yang peneliti lakukan mengenai wewenang terkait pelaksanaan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan kepada beberapa informan. Informan 1 Kepala Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan mengatakan:

“Wewenang diberikan berjenjang dari pejabat yang ada di sudin hingga pejabat di kelurahan dengan tugas dan fungsinya” (Wawancara, Sabtu 4 September 2021)

Informan berikutnya selaku Kepala Sektor Dukcapil Kecamatan Cilandak mengatakan:

“Wewenang Sektor Dukcapil diantaranya Pertama, Pelayanan pelaporan/pencatatan kelahiran WNI terintegrasi dengan fasilitas kesehatan. Kedua, Pelayanan pelaporan/pencatatan kematian WNI terintegrasi dengan fasilitas kesehatan dan pemakaman. Ketiga, Pelayanan pencatatan perkawinan WNI. Dan masih banyak juga lainnya” (Wawancara, Jumat 1 Oktober 2021”

Selain meminta Keterangan dari Kepala Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Selatan dan Kepala Sektor DUKCAPIL Kecamatan Cilandak, dalam hal ini juga dilakukan wawancara kepada seluruh Kepala Satuan Pelayanan (KASATPEL) DUKCAPIL di lima kelurahan se-kecamatan cilandak. Dalam penelitian ini disebut sebagai informan 3,4,5,6 dan 7. Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada seluruh Kasatpel pada tingkat kelurahan bahwasanya memiliki kewenangan untuk menyelenggarakan beberapa pelayanan administrasi kependudukan. Dalam hal ini E-KTP, para petugas pada tingkat kelurahan berhak mengeluarkan keputusan mengenai hal yang berkaitan dengan dokumen kependudukan tersebut. Pelaksanaan pelayanan harus berdasarkan kewenangan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan saat melihat pelayanan dilapangan bahwa pimpinan dan petugas Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan telah memahami wewenang dalam pelaksanaan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan

Administrasi Kependudukan. Hampir secara keseluruhan staff atau petugas juga telah memahami wewenang yang dimiliki, namun mereka tidak mengetahui wewenang itu masuk dalam regulasi atau peraturan yang mana.

Berdasarkan hasil dokumentasi, peraturan yang mengatur mengenai wewenang yang dimiliki oleh Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan ialah diatur dalam Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 263 Tahun 2016 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil yang telah dilaksanakan sampai saat ini.

Dengan menggunakan teknik triangulasi didapatkan dari hasil analisis wawancara, observasi dan dokumentasi dikaitkan dengan Teori Edwards III indikator wewenang terhadap pelaksanaan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan bahwa didapat hasil pembagian wewenang pada Sudin Dukcapil Jakarta Selatan telah diatur dalam PERGUB DKI Jakarta Nomor 263 Tahun 2016. Secara keseluruhan staff atau petugas telah memahami wewenang yang dimiliki, namun mereka tidak mengetahui wewenang itu masuk dalam aturan atau peraturan yang mana.

### **c. Informasi**

Informasi dilakukan oleh pelaksana untuk bagaimana mereka harus melakukannya dengan diberi petunjuk teknis dan data kepatuhan dari para pelaksana terhadap regulasi yang telah ditetapkan terkait peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan. Berikut hasil wawancara yang dilakukan

peneliti oleh beberapa informan mengenai informasi pelaksanaan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan dapat dilihat sebagai berikut. Informan 1 dalam hal ini Kepala Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan mengatakan bahwa:

“Ada beberapa surat edaran Kepala Dinas yang berupa SOP dan standar pelayanan contoh SE nomor 282 dan 281” (Wawancara, 4 September 2021)

Informasi berikutnya dari Kepala Sektor Dukcapil Kecamatan Cilandak mengatakan:

“Ada, itu SE-KADIS nomor 180 tahun 2020 tapi sekarang sudah disederhanakan lagi melalui surat dari dirjen adminduk mendagri nomor 470/13287/Dukcapil tanggal 28 September 2021” (Wawancara, Jumat 1 Oktober 2021)

Selain meminta Keterangan dari Kepala Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Selatan dan Kepala Sektor DUKCAPIL Kecamatan Cilandak, dalam hal ini juga dilakukan wawancara kepada seluruh Kepala Satuan Pelayanan (KASATPEL) DUKCAPIL di lima kelurahan se-kecamatan cilandak. Dalam penelitian ini disebut sebagai informan 3,4,5,6 dan 7. Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada seluruh Kasatpel pada tingkat kelurahan bahwasanya dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan para petugas mengacu berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Nomor 180 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan.

Berdasarkan keterangan dari informan diatas mengenai indikator informasi dalam pelaksanaan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan,

Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan mengacu pada Surat Keputusan Kepala Dinas Nomor 180 Tahun 2020 sebagai petunjuk teknis pelaksanaan dari kebijakan tersebut.

Selain meminta keterangan dari pihak Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan, juga dilakukan penggalian informasi kepada masyarakat di Kecamatan Cilandak mengenai Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Hasil wawancara yang dilakukan adalah bahwasanya masyarakat belum memahami dan mengetahui terkait petunjuk prosedur pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, ini disebabkan karena tidak ada sosialisasi yang menyeluruh.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan saat berada di tempat pelayanan bahwa indikator informasi dalam hal ini ialah Suku Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan telah melaksanakan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan dengan petunjuk teknis yang mengacu pada Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor 180 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Administrasi Kependudukan. Masih ditemukan masyarakat yang belum memahami dan mengetahui terkait petunjuk prosedur pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, ini disebabkan karena tidak ada sosialisasi menyeluruh dari petugas.

Berdasarkan hasil dokumentasi, ditemukan peraturan yang mengatur tentang petunjuk teknis pelaksanaan



pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan dan sudah dilakukan. Yaitu, Surat Keputusan Kepala Dinas Nomor 180 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan

Dengan menggunakan teknik triangulasi didapatkan dari hasil analisis wawancara, observasi dan dokumentasi dikaitkan dengan Teori Edwards III indikator informasi terhadap pelaksanaan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan bahwa didapat hasil dari pihak Suku Dinas Pencatatan Sipil Jakarta Selatan mengacu pada Surat Edaran Kepala Dinas Nomor 180 Tahun 2020 sebagai petunjuk teknis pelaksanaan peraturan tersebut. Karena tidak ada sosialisasi yang menyeluruh sehingga menyebabkan minimnya pengetahuan oleh masyarakat dengan prosedur pelayanan administrasi kependudukan.

#### **d. Fasilitas**

Fasilitas merupakan faktor penting dalam implementasi suatu kebijakan. Implementator mungkin saja mempunyai staff yang kompeten dan mumpuni dibidangnya, tetapi tanpa didukung fasilitas (Sarana dan Prasarana) yang baik maka akan menghambat pelaksanaan dari kebijakan tersebut. Berikut hasil wawancara yang dilakukan peneliti oleh beberapa informan mengenai fasilitas dalam pelaksanaan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan dapat dilihat sebagai berikut. Informan 1 dalam hal ini Kepala Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan mengatakan bahwa:

“Saya melihat sudah memadai, namun perlunya upgrade peralatan komputer dan jaringan yang harus stand by” (Wawancara, Sabtu 4 September 2021)

Informan berikutnya Kepala Sektor Dukcapil Kecamatan Cilandak mengatakan:

“Fasilitas selama ini sangat menunjang hanya ruangan saja beberapa kelurahan masih sangat sempit dan masih ada juga yang gabung dengan instansi PTSP” (Wawancara, Jumat 1 Oktober 2021)

Selain meminta Keterangan dari Kepala Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Selatan dan Kepala Sektor DUKCAPIL Kecamatan Cilandak, dalam hal ini juga dilakukan wawancara kepada seluruh Kepala Satuan Pelayanan (KASATPEL) DUKCAPIL di lima kelurahan se-kecamatan cilandak. Dalam penelitian ini disebut sebagai informan 3,4,5,6 dan 7. Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada seluruh Kasatpel pada tingkat kelurahan bahwasanya dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan sudah dilengkapi dengan fasilitas yang cukup baik seperti komputer, kamera, alat scanner dan lainnya. Semua memang hanya perlu perawatan rutin agar tetap terjaga. Terkadang terdapat masalah pada jaringan dari perekaman yang mengalami kendala gangguan dan masalah ini menjadi penyebab keterlambatan layanan. Tetapi memang untuk ruangan pelayanan diakui tidak terlalu besar karena masih menyatu dengan instansi kelurahan.

Berdasarkan keterangan dari informan diatas mengenai indikator fasilitas dalam pelaksanaan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan, Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan telah memiliki fasilitas yang memadai

misalnya untuk alat perekaman E-KTP seperti komputer, kamera dan lainnya, Tetapi tidak jarang terdapat masalah pada jaringan dari perekaman yang mengalami kendala gangguan dan masalah ini menjadi kewenangan pusat. Dan karena ruangan perekaman yang masih bergabung dengan kelurahan mengakibatkan ruangan pelayanan dukcapil tidak terlalu luas dan masih menyatu dengan unit PTSP.

Selain meminta keterangan dari pihak Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan, juga dilakukan penggalian informasi kepada masyarakat di Kecamatan Cilandak mengenai Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Hasil wawancara yang dilakukan adalah masyarakat menyatakan fasilitas dalam pelayanan administrasi kependudukan sudah cukup baik dari segi sarana dan prasarana. Tetapi sebagian masyarakat mengeluhkan terkait ruangan dari dukcapil yang tidak terlalu besar dan tidak mempunyai petunjuk pelayanan yang jelas. Sehingga terlihat penumpukan masyarakat saat melakukan pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan saat berada dilokasi pelayanan bahwa indikator fasilitas dalam hal ini ialah Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan telah memiliki fasilitas yang memadai misalnya untuk alat perekaman E-KTP seperti komputer, kamera, alat scanner dan lainnya dalam melaksanakan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Namun, memang karena dukcapil dalam melakukan pelayanan masih bergabung dengan pihak

kelurahan maka menjadikan ruang pelayanan yang ada menjadi tidak terlalu besar. Menilai terkait fasilitas pelayanan administrasi kependudukan sudah cukup baik. Terkait ruang pelayanan yang kecil dan ruang tunggu yang tidak memadai karena digabung dengan pemohon yang ingin melakukan pelayanan ke unit PTSP.

Berdasarkan hasil dokumentasi saat mengamati lokasi pelayanan, fasilitas yang ada dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yang dimiliki oleh Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan sudah baik. Untuk sarana dan prasarana melakukan perekaman E-KTP sudah baik dan dirawat secara berkala, namun untuk ruangan pelayanan dukcapil memang tidak terlalu besar.

#### **Gambar 4. 4 Sarana dan Prasarana**



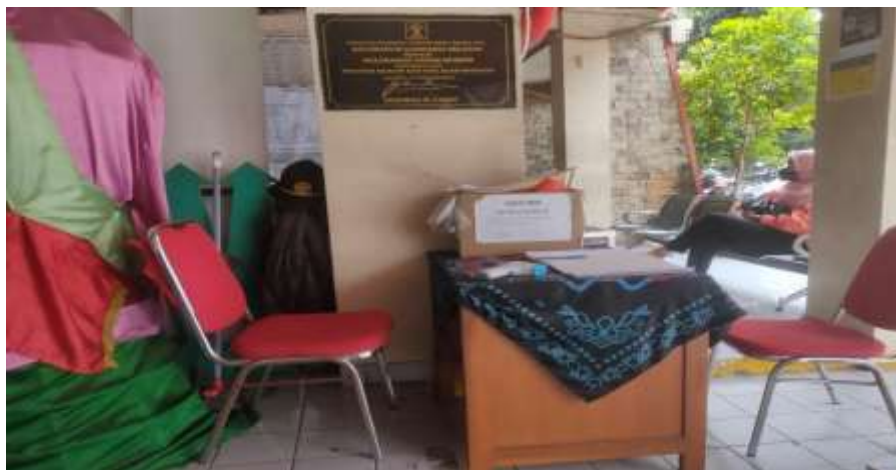
Sumber: Suku Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan (2021)

**Gambar 4. 5 Ruangan Pelayanan**



Sumber: Suku Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan (2021)

**Gambar 4. 6 Ruang Tunggu Pelayanan**



Sumber: Suku Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan (2021)

Dengan menggunakan teknik triangulasi didapatkan dari hasil analisis wawancara, observasi dan dokumentasi dikaitkan dengan Teori Edwards III indikator fasilitas dalam pelaksanaan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan bahwa didapat hasil dari pihak Sudin Dukcapil Jakarta Selatan telah memiliki fasilitas yang memadai. Masyarakat menilai dengan hal yang sama. Namun, masyarakat mengeluhkan terkait ruang pelayanan yang kecil dan ruang tunggu yang tidak memadai.

### 4.2.3 Disposisi

Menurut George C. Edwards III disposisi sebagai faktor penting dalam pelaksanaan suatu kebijakan jika ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melakukannya. Ada beberapa indikator menurut Edwards III yaitu, Sikap Pelaksana dan Insentif.

#### a. Sikap Pelaksana

Berikut hasil wawancara yang dilakukan kepada beberapa informan mengenai sikap pelaksana dalam pelaksanaan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan dapat dilihat sebagai berikut. Informan 1 dalam hal ini Kepala Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan mengatakan bahwa:

“Berdedikasi dan mempunyai tanggung jawab dalam peningkatan dan pelayanan dukcapil baik ditingkat kelurahan, kecamatan maupun sudin sendiri sehingga masyarakat terlayani dengan baik dan masyarakat senang dalam memperoleh pelayanan. Pada saat ini keterlambatan jarang terjadi, namun apabila ada keterlambatan selalu diselesaikan dan dituntaskan. Koordinasi berjalan dengan baik dan lancar dengan stakeholder yang berhubungan langsung dengan pelayanan dukcapil” (Wawancara, Sabtu 4 September 2021)

Informan berikutnya Kepala Sektor Kecamatan Cilandak mengatakan:

“Ini tidak boleh main-main, kami saat ini dan seterusnya akan melayani sebaik mungkin sesimple mungkin dan secepat mungkin. Sebagai Kasektor saya pasti akan selalu mengingatkan kepada petugas petugas kelurahan agar meminimalisir keterlambatan kecuali ada kendala teknis. Apabila ada keterlambatan meminta maaf sebelumnya atas keterlambatan pelayanan dukcapil dikarenakan kendala teknis atau hal lain yang diluar perkiraan dan kita akan memberikan kompensasi keterlambatan itu dengan menghubungi yang bersangkutan dan memberitahu bahwa dokumen (KTP) sudah jadi dan sudah dapat diambil

Biasanya melakukan monitoring pelayanan ke setiap kelurahan untuk mengecek minimal sebulan 2 kali” (Wawancara, Jumat 1 Oktober 2021)

Selain meminta Keterangan dari Kepala Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Selatan dan Kepala Sektor DUKCAPIL Kecamatan Cilandak, dalam hal ini juga dilakukan wawancara kepada seluruh Kepala Satuan Pelayanan (KASATPEL) DUKCAPIL di lima kelurahan se-kecamatan cilandak. Dalam penelitian ini disebut sebagai informan 3,4,5,6 dan 7. Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada seluruh Kasatpel pada tingkat kelurahan bahwasanya dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan dilakukan secara baik kepada masyarakat sesuai standar yang telah ditetapkan. Terus mengantisipasi terjadinya keterlambatan dalam proses penyelesaian permohonan masyarakat. Apabila terjadi keterlambatan, petugas akan melakukan permohonan maaf kepada masyarakat dan menjelaskan alasan permasalahannya. Melakukan koordinasi kepada pimpinan mengenai proses dilapangan.

Berdasarkan keterangan dari informan diatas mengenai indikator sikap pelaksana dalam melaksanakan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan, Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan telah memiliki komitmen untuk menjalankan kebijakan ini dengan sebaik-baiknya. Mengantisipasi terjadinya keterlambatan dalam proses penyelesaian permohonan masyarakat. Apabila terjadi keterlambatan, maka pihak Sudin akan memberitahu kepada masyarakat dan menjelaskan permasalahannya. Sikap dari pelaksana kebijakan ini juga terus melakukan koordinasi sampai pada jajaran dukcapil ditingkat kelurahan pada wilayah jakarta selatan untuk meminimalisir terjadinya kesalahan.

Selain meminta keterangan dari pihak Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan, juga dilakukan penggalan informasi kepada masyarakat di Kecamatan Cilandak mengenai Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Hasil wawancara yang dilakukan adalah masyarakat menyatakan pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan memudahkan. Tetapi masyarakat belum pernah tersosialisasikan untuk bagaimana prosedur pelayanannya sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui. Dan sedikit ada perbaikan, misalnya terkait penjelasan mengenai pelayanan yang harusnya dilakukan petugas kepada pemohon

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan saat berada ditempat pelayanan bahwa indikator sikap pelaksana dalam hal ini ialah Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan terus melakukan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat secara baik. Dengan terus melakukan koordinasi kepada seluruh jajaran sampai tingkat terbawah demi meminimalisir terjadinya kesalahan. Memang keterlambatan penyelesaian dokumen kependudukan terkadang masih terjadi yang disebabkan berbagai faktor salah satunya yang paling sering terjadi ialah jaringan perekaman. Namun itu terus diantisipasi dengan melakukan perbaikan sarana dan prasarana, serta melakukan permohonan maaf dan memberikan penjelasan terkait permasalahan yang terjadi kepada masyarakat terkait keterlambatan. Masyarakat menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak dukcapil sudahlah baik, dan cukup memuaskan tapi masyarakat masih merasakan keterlambatan dalam proses penyelesaian pelayanan administrasi kependudukannya.



Berdasarkan hasil dokumentasi, ditemukan sikap pelaksana kebijakan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan berupa maklumat pelayanan yang dimiliki oleh Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan.

**Gambar 4. 7 Maklumat Pelayanan**



Sumber: Suku Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan (2021)

Dengan menggunakan teknik triangulasi didapatkan dari hasil analisis wawancara, observasi dan dokumentasi dikaitkan dengan Teori Edwards III indikator sikap pelaksana dalam pelaksanaan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan bahwa didapat hasil pihak Sudin Dukcapil Jakarta Selatan terus melakukan koordinasi kepada seluruh jajaran sampai tingkat terbawah demi meminimalisir terjadinya kesalahan dalam melakukan pelayanan. Masyarakat menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak dukcapil sudahlah baik, walaupun masih merasakan keterlambatan dalam proses penyelesaian pelayanan administrasi kependudukannya.

## **b. Insentif**

Insentif merupakan salah satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah sikap para pelaksana kebijakan dengan memanipulasi insentif. Pada dasarnya orang bergerak berdasarkan kepentingan dari dirinya sendiri. Maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan.

Berikut hasil wawancara yang dilakukan peneliti oleh beberapa informan mengenai insentif dari pelaksanaan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan dapat dilihat sebagai berikut. Informan 1 dalam hal ini Kepala Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan mengatakan bahwa:

“Pengawasan dilakukan secara baik oleh internal dukcapil, lalu biasanya ada juga dari pihak luar yang mengawasi contohnya LSM. Semua pelayanan dukcapil dipastikan gratis tanpa biaya” (Wawancara, 4 September 2021)

Informan berikutnya Kepala Sektor Dukcapil Kecamatan Cilandak mengatakan:

“Bisa menghubungi kasatpel yang di kelurahan via telfon ata WA dan termasuk ketika melaksanakan monitoring pelayanan yang sebulan 2 kali itu. Sudah ada anggaran, masyarakat tidak dikenakan biaya apapun alias gratis” (Wawancara, Jumat 1 Oktober 2021)

Selain meminta Keterangan dari Kepala Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Selatan dan Kepala Sektor DUKCAPIL Kecamatan Cilandak, dalam hal ini juga dilakukan wawancara kepada seluruh Kepala Satuan Pelayanan (KASATPEL) DUKCAPIL di lima kelurahan se-kecamatan cilandak. Dalam penelitian ini disebut sebagai informan 3,4,5,6 dan 7. Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada seluruh Kasatpel

pada tingkat kelurahan bahwasanya dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan seluruh layanan di Dukcapil Jakarta Selatan dipastikan tidak dipungut biaya apapun.

Berdasarkan keterangan dari informan di atas mengenai indikator insentif dalam pelaksanaan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan, Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan tidak memberikan stimulus apa-apa bagi para pelaksana dilapangan karena memang tidak ada anggaran seperti itu. Tetapi untuk memastikan pelaksanaan berjalan baik maka dilakukan pengawasan dari pihak internal dukcapil serta pihak luar seperti LSM dan pihak Dukcapil Jakarta Selatan telah menerima beberapa penghargaan terutama dari Kemenpan-RB beberapa waktu lalu yang dapat dijadikan motivasi untuk memberikan pelayanan lebih baik. Seluruh pelayanan di Dukcapil Jakarta Selatan dipastikan tidak dipungut biaya apapun.

Selain meminta keterangan dari pihak Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan, juga dilakukan penggalan informasi kepada masyarakat di Kecamatan Cilandak mengenai Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Hasil wawancara yang dilakukan adalah bahwasanya masyarakat dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan tidak dikenakan biaya apapun atau gratis.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan saat memantau pelayanan di lokasi bahwa indikator insentif dalam hal ini ialah Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan tidak memberikan stimulus bagi para pelaksana dilapangan karena memang tidak ada penganggarnya. Serta pelayanan di Dukcapil Jakarta Selatan dilakukan tanpa biaya apapun (Gratis).

Berdasarkan hasil dokumentasi ditemukan insentif dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan oleh Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan. Dilakukannya pengawasan oleh pihak internal dukcapil dalam hal ini dari Kementerian Dalam Negeri dan menerima penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Dengan menggunakan teknik triangulasi didapatkan dari hasil analisis wawancara, observasi dan dokumentasi dikaitkan dengan Teori Edwards III indikator insentif dalam pelaksanaan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan bahwa didapat hasil pihak Sudin Dukcapil Jakarta Selatan tidak memberikan stimulus apapun bagi para pelaksana dilapangan karena memang tidak ada penganggarannya, untuk memastikan petugas dilapangan bekerja dengan baik maka dibuat pengawasan yang dilakukan oleh pihak internal dukcapil.

#### **4.2.4 Struktur Birokrasi**

Menurut George C. Edwards III meskipun sumber-sumber untuk pelaksanaan suatu kebijakan sudah tersedia dan pelaksana mengetahui apa saja yang perlu dilakukan. Kebijakan yang begitu kompleks memerlukan adanya kerjasama banyak orang, ketika struktur birokrasi tidak kondusif pada kebijakan yang tersedia, maka hal ini akan menyebabkan sumber daya menjadi tidak efektif serta menghambat proses kebijakan. Dalam variabel ini dibagi lagi kedalam indikator yaitu, *Standard Operating Prosedures* (SOP) dan Fragmentasi.

##### **a. *Standard Operating Prosedures* (SOP)**

Ini merupakan sebuah kegiatan rutin yang memungkinkan para pegawai untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan standar

yang telah ditetapkan. Berikut hasil wawancara yang dilakukan peneliti oleh beberapa informan mengenai SOP dalam pelaksanaan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan dapat dilihat sebagai berikut. Informan 1 dalam hal ini Kepala Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan mengatakan bahwa:

“SK kepala dinas nomor 282 dan SK kepala dinas nomor 283 yang menjadi acuan. Pasti sudah berjalan lebih baik dan lebih maju selangkah kedepan dalam pelayanan” (Wawancara, Sabtu 4 September 2021)

Informasi berikutnya oleh Kepala Sektor Kecamatan Cilandak mengatakan:

“Ada di SK-Kadis Nomor 180 Tahun 2020, dan kita selalu mengacu pada perintah dari pimpinan juga. Dan semuanya sudah terlaksana sesuai SOP” (Wawancara, Jumat 1 Oktober 2021)

Selain meminta Keterangan dari Kepala Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Selatan dan Kepala Sektor DUKCAPIL Kecamatan Cilandak, dalam hal ini juga dilakukan wawancara kepada seluruh Kepala Satuan Pelayanan (KASATPEL) DUKCAPIL di lima kelurahan se-kecamatan cilandak. Dalam penelitian ini disebut sebagai informan 3,4,5,6 dan 7. Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada seluruh Kasatpel pada tingkat kelurahan bahwasanya dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan dilakukan berdasar SOP Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor 180 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Administrasi Kependudukan. Namun menurut salah satu informan karena surat keputusan tersebut dalam tahap penyempurnaan, terkadang dalam SOP juga mengacu pada Surat Edaran Kemendagri Nomor 470/13287/Dukcapil Tahun 2021 Tentang Jenis Layanan,

Persyaratan dan Penjelasan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan keterangan dari informan diatas mengenai SOP dalam pelaksanaan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan, Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan mengacu pada Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Nomor 180 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Administrasi Kependudukan. Namun, karena surat keputusan tersebut dalam tahap penyempurnaan, dalam SOP juga mengacu pada Surat Edaran Kemendagri Nomor 470/13287/Dukcapil Tahun 2021 Tentang Jenis Layanan, Persyaratan dan Penjelasan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan hasil observasi melihat mekanisme pelayanan di lokasi bahwa Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan dalam melaksanakan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan telah menggunakan *Standard Operating Procedures* (SOP) yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan hasil dokumentasi ditemukan SOP dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan oleh Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan. Dilakukan pelayanan dengan mengikuti SOP berdasar pada Surat Edaran Kemendagri Nomor 470/13287/Dukcapil Tahun 2021 Tentang Jenis Layanan, Persyaratan dan Penjelasan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

Dengan menggunakan teknik triangulasi didapatkan dari hasil analisis wawancara, observasi dan dokumentasi dikaitkan

dengan Teori Edwards III indikator SOP dalam pelaksanaan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan bahwa didapat hasil pihak Sudin Dukcapil Jakarta Selatan melakukan pelayanan dengan mengikuti SOP berdasar pada Surat Edaran Kemendagri Nomor 470/13287/Dukcapil Tahun 2021 Tentang Jenis Layanan, Persyaratan dan Penjelasan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

#### **b. Fragmentasi**

Fragmentasi merupakan sebagai penyebaran tanggung jawab bagi setiap pelaksana, dimana terdapat suatu fragmentasi dalam peraturan gubernur yang telah ditetapkan sebagai standar pelayanan kepada masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan yang ditanggungjawabkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai implementator utama dan dibantu *stakeholder* lainnya.

Berikut hasil wawancara yang dilakukan peneliti oleh beberapa informan mengenai fragmentasi pelaksanaan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan dapat dilihat sebagai berikut. Informan 1 dalam hal ini Kepala Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan mengatakan bahwa:

“Selalu mentaati aturan yang tertulis dalam Pergub DKI tersebut. Karena kebanyakan pelayanan ada di kelurahan jadi kewenangannya ada disana. Semua harus sesuai prosedur. Biasanya dalam mendapatkan informasi data warga, dukcapil memonitor cakupan pelayanan hingga RT/RW setempat” (Wawancara, Sabtu 4 September 2021)

Menurut informan berikutnya yaitu Kepala Sektor Dukcapil Kecamatan Cilandak mengungkapkan bahwa:

“Kita pasti kerjakan permohonan yang diajukan sesegera mungkin dengan catatan semua syarat sudah

lengkap dan sesuai aturan 1X24 Jam selesai apabila tidak ada gangguan” (Wawancara, Jumat 1 Oktober 2021)

Selain meminta Keterangan dari Kepala Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Selatan dan Kepala Sektor DUKCAPIL Kecamatan Cilandak, dalam hal ini juga dilakukan wawancara kepada seluruh Kepala Satuan Pelayanan (KASATPEL) DUKCAPIL di lima kelurahan se-kecamatan cilandak. Dalam penelitian ini disebut sebagai informan 3,4,5,6 dan 7. Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada seluruh Kasatpel pada tingkat kelurahan bahwasanya mereka memiliki kewenangan menyelenggarakan sebagian pelayanan administrasi kependudukan dalam hal ini pelayanan pembuatan E-KTP. Satuan Pelayanan Dukcapil pada tingkat kelurahan haru menyelenggarakan pelayanan dokumen kependudukan sesuai SOP yang ditetapkan.

Berdasarkan keterangan dari informan diatas mengenai Fragmentasi dalam pelaksanaan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan, Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan memberi kewenangan pada Satuan Pelayanan (SATPEL) Dukcapil ditingkat Kelurahan untuk menyelenggarakan sebagian pelayanan administrasi kependudukan dalam hal ini pelayanan pembuatan E-KTP. Satuan Pelayanan Dukcapil pada tingkat kelurahan haru menyelenggarakan pelayanan dokumen kependudukan sesuai SOP yang ditetapkan, misalnya dalam pergub segala pelayanan administrasi kependudukan dapat selesai dalam kurun waktu 1X24 Jam setelah berkas dinyatakan lengkap.

Selain meminta keterangan dari pihak Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan, juga dilakukan penggalan informasi kepada masyarakat di Kecamatan



Cilandak mengenai Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Hasil wawancara yang dilakukan adalah bahwasanya masyarakat menyatakan segala prosedur pelayanan sangatlah mudah dan tidak menyulitkan. Penyelenggaraan layanan yang dilakukan sudah cukup baik. Tetapi masyarakat tidak mendapatkan dokumen kependudukannya dalam waktu yang sudah ditetapkan dan tidak mendapatkan penjelasan oleh petugas.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan bahwa dalam hal ini ialah Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan telah mendelegasikan kewenangan kepada Satuan Pelayanan (SATPEL) Dukcapil ditingkat Kelurahan untuk menyelenggarakan sebagian pelayanan administrasi kependudukan dalam hal ini pelayanan pembuatan E-KTP. Dalam menyelenggarakan pelayanan dokumen kependudukan Satuan Pelayanan Dukcapil menjalankannya berdasar pada SOP, misalnya dalam pergub segala pelayanan administrasi kependudukan dapat selesai dalam kurun waktu 1X24 Jam setelah berkas dinyatakan lengkap. Tetapi masih ada masyarakat tidak mendapatkan dokumen kependudukannya dalam kurun waktu yang sudah ditetapkan dan tanpa mendapatkan penjelasan dari petugas.

Dengan menggunakan teknik triangulasi didapatkan dari hasil analisis wawancara dan observasi dikaitkan dengan Teori Edwards III indikator Fragmentasi dalam pelaksanaan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan bahwa didapat hasil pihak Sudin Dukcapil Jakarta Selatan mendelegasikan kewenangan kepada Satuan Pelayanan (SATPEL) Dukcapil ditingkat Kelurahan untuk menyelenggarakan sebagian pelayanan administrasi kependudukan dalam hal ini pelayanan pembuatan E-KTP dengan

SOP yang berlaku. Banyak masyarakat tidak mendapatkan dokumen kependudukannya dalam kurun waktu yang sudah ditetapkan.

