

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Komunikasi

a. Transmisi

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan (Sudin Dukcapil Jakarta Selatan) yang terdiri dari Kepala Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan, Kepala Sektor Dukcapil Kecamatan Cilandak, dan lima Kepala Satuan Pelayanan (KASATPEL) Dukcapil tingkat kelurahan di wilayah Kecamatan Cilandak dapat disimpulkan bahwa terkait pemahaman kebijakan yang telah dikeluarkan dalam rangka peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan adalah tugas pokok dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) yang diatur melalui Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 263 Tahun 2015 tentang organisasi dan tata kerja Disdukcapil. Seluruh petugas Sudin Dukcapil Jakarta Selatan telah memahami dan mengerti dalam pelaksanaan kebijakan aturan tersebut. Karena sebelum kebijakan ini diterapkan telah diadakan rapat serta bimbingan teknis terkait mekanisme mengenai pelaksanaan aturan tersebut.

Selain mewawancarai pihak Sudin Dukcapil Jakarta Selatan, dalam hal ini juga dilakukan wawancara kepada pihak masyarakat. Dari segi masyarakat mengenai transmisi ini dapat disimpulkan bahwa mereka tidak mengetahui dan tidak memahami adanya kebijakan dari aturan tersebut. Dan tidak ada petugas yang mensosialisasikan peraturan tersebut kepada mereka.

Berdasarkan hasil observasi saat melaksanakan pelayanan bahwa petugas Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan telah memahami isi dari Peraturan Gubernur

DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan dengan memberikan pelayanan berdasarkan perintah aturan tersebut. Namun masih ada masyarakat yang belum mengetahui dan memahami isi dari peraturan tersebut.

Dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan pihak Sudin Dukcapil Jakarta Selatan telah mengikuti sesuai perintah dari kebijakan peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan. Semua pelayanan menerapkan standar yang telah ditentukan. Karena sosialisasi yang minim menjadikan masyarakat masih belum mengetahui bahwa ada suatu kebijakan yang mengatur tentang percepatan dalam pembuatan dokumen kependudukan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan secara menyeluruh pada indikator transmisi bahwa terkait pemahaman dari para pemangku kebijakan sudah berjalan baik, namun terkendala kepada masyarakat yang belum berjalan baik karena dalam hasil wawancara yang dilakukan masyarakat mengungkapkan belum pernah ada petugas untuk melakukan sosialisasi mengenai peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan belum mengetahui bahwa adanya kebijakan yang telah dikeluarkan.

Dapat diketahui masyarakat merupakan salah satu indikator yang dapat mendorong untuk keberhasilan dari suatu kebijakan yang sudah ditetapkan. Dalam setiap proses pembuatan kebijakan ditekankan untuk pentingnya melakukan kolaborasi peran beberapa aktor tunggal dalam pengambilan keputusan pada ketetapan kebijakan umumnya disandarkan pada validitas informasi, keabsahan analisis, kesesuaian dengan kepentingan nasional, penekanan pada nilai-nilai yang normatif dan manfaat yang dapat dirasakan oleh banyak masyarakat.

b. Kejelasan

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan (Sudin Dukcapil Jakarta Selatan) yang terdiri dari Kepala Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan, Kepala Sektor Dukcapil Kecamatan Cilandak, dan lima Kepala Satuan Pelayanan (KASATPEL) Dukcapil tingkat kelurahan di wilayah Kecamatan Cilandak dapat disimpulkan bahwa mengenai indikator kejelasan adalah mengenai pemberian informasi seputar pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh pihak Sudin Dukcapil Jakarta Selatan melalui beberapa kanal yang dimilikinya seperti, website resmi instansi, media sosial instagram, nomor petugas pelayanan yang disebarluaskan serta masyarakat bisa datang langsung ke kelurahan untuk mendapatkan berbagai informasi seputar pelayanan.

Selain mewawancarai pihak Sudin Dukcapil Jakarta Selatan, dalam hal ini juga dilakukan wawancara kepada pihak masyarakat. Dari segi masyarakat mengenai kejelasan ini dapat disimpulkan bahwa masyarakat tidak mengetahui kanal informasi yang dimiliki oleh pihak Dukcapil serta minimnya pengetahuan masyarakat terhadap media informasi yang digunakan seperti website dan media sosial.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan dalam mencari informasi seputar layanan administrasi kependudukan bahwa pihak Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan telah memberikan akses informasi kepada masyarakat melalui beberapa *platform* seperti website, media sosial, dan nomor petugas layanan yang ada pada setiap kelurahan. Berdasarkan dokumentasi yang didapat pihak 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. Dan terlihat tidak terlalu banyak informasi yang ditampilkan pada akun instagram ini.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan secara menyeluruh pada indikator kejelasan yakni Sudin Dukcapil Jakarta Selatan telah memberikan informasi mengenai pelayanan administrasi kependudukan dengan menggunakan berbagai *platform* yang dimiliki. Tetapi karena banyak masyarakat yang belum mengetahui terkait media penyebaran informasi tersebut, maka membuat ketidakpahaman. Masyarakat meminta untuk lebih digencarkan sosialisasi yang dilakukan, karena mengingat administrasi kependudukan merupakan hal penting yang harus ada sebagai legalitas yang dimiliki.

c. Konsistensi

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan (Sudin Dukcapil Jakarta Selatan) yang terdiri dari Kepala Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan, Kepala Sektor Dukcapil Kecamatan Cilandak, dan lima Kepala Satuan Pelayanan (KASATPEL) Dukcapil tingkat kelurahan di wilayah Kecamatan Cilandak dapat disimpulkan bahwa mengenai indikator konsistensi adalah Sudin Dukcapil Jakarta Selatan dalam peraturan ini benar berkomitmen untuk melaksanakannya dengan sebaik-baiknya, ini terlihat dengan terus berbenah dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat meskipun ditemukan beberapa hambatan dalam pelaksanaannya.

Selain mewawancarai pihak Sudin Dukcapil Jakarta Selatan, dalam hal ini juga dilakukan wawancara kepada pihak masyarakat. Dari segi masyarakat mengenai konsistensi ini dapat disimpulkan

bahwa sudah merasakan pelayanan yang baik meskipun belum memahami sepenuhnya atas mekanisme yang harus dijalankan dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan saat petugas Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan memberikan pelayanan sesuai dengan standar pada kebijakan tersebut. Meskipun ditemukan beberapa hambatan infrastruktur pelayanan seperti jaringan yang terkadang mengalami kendala menyebabkan pelayanan menjadi tidak maksimal. Berdasarkan hasil dokumentasi 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.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan secara menyeluruh pada indikator konsistensi yakni Sudin Dukcapil Jakarta Selatan telah memberikan pelayanan administrasi yang baik kepada masyarakat sebagai komitmen dalam melaksanakan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Banyak hambatan yang dihadapi seperti masih terjadi kendala dari hal infrastruktur jaringan dalam pelayanan dan keterbatasan dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat.

5.2 Sumber Daya

a. Staff

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan (Sudin Dukcapil Jakarta Selatan) yang terdiri dari Kepala Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan, Kepala Sektor Dukcapil Kecamatan Cilandak, dan lima Kepala Satuan

Pelayanan (KASATPEL) Dukcapil tingkat kelurahan di wilayah Kecamatan Cilandak dapat disimpulkan bahwa mengenai indikator staff adalah memiliki staff atau petugas sebanyak 27 orang yang telah memahami isi dan tujuan dari regulasi ini sehingga memiliki kompetensi dan dapat menjalankan tugasnya secara baik. Adanya pembagian kerja berdasarkan kualifikasi dari seluruh staff yang ada.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan saat ditempat pelayanan bahwa staff atau pegawai Suku Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan terlihat hampir secara keseluruhan telah memahami prosedur pelayanan yang diatur dalam regulasi ini dan masih ada sebagiannya yang belum responsif dalam melayani masyarakat.

Dalam pelaksanaan pelayanan hampir seluruh staff yang ada telah memahami bagaimana untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Para staff juga sudah mendapatkan pekerjaan sesuai klasifikasinya, tetapi masih ditemukan beberapa staff yang memang kurang responsif dalam memberikan pelayanan. Ditemukan masih ada petugas di lapangan yang tidak menjelaskan secara rinci mengenai prosedur pelayanan pembuatan E-KTP kepada masyarakat, serta lambatnya dalam merespon pertanyaan seputar pelayanan yang diajukan masyarakat ke nomor layanan petugas Dukcapil. Hal ini antara lain disebabkan adanya petugas yang kurang memahami dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan secara menyeluruh pada indikator staff yakni Sudin Dukcapil Jakarta Selatan telah memiliki petugas yang memadai dan dapat dimanfaatkan untuk memaksimalkan kerja demi terciptanya peningkatan kualitas dalam pelayanan administrasi kependudukan,

tetapi masih ada sebagian petugas layanan yang tidak terlalu respon dalam melayani masyarakat

b. Wewenang

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan (Sudin Dukcapil Jakarta Selatan) yang terdiri dari Kepala Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan, Kepala Sektor Dukcapil Kecamatan Cilandak, dan lima Kepala Satuan Pelayanan (KASATPEL) Dukcapil tingkat kelurahan di wilayah Kecamatan Cilandak dapat disimpulkan bahwa mengenai indikator wewenang adalah keseluruhan staff atau petugas telah memahami wewenang yang dimiliki yang ada dalam Pergub DKI Jakarta Nomor 263 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Disdukcapil. Dimana dalam hal ini wewenang diberikan secara penuh untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat dengan SOP yang berlaku.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan saat melihat pelayanan dilapangan 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 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 oleh Sudin Dukcapil Jakarta Selatan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan secara menyeluruh pada indikator wewenang yakni Sudin Dukcapil Jakarta Selatan memiliki kewenangan untuk menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan di wilayah Jakarta Selatan. Hal tersebut

terbukti bagi wilayah Jakarta Selatan, seluruh petugas yang melayani merupakan staff dari Sudin Dukcapil Jakarta Selatan yang telah diberikan keputusan penempatan tugas sebelumnya.

c. Informasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan (Sudin Dukcapil Jakarta Selatan) yang terdiri dari Kepala Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan, Kepala Sektor Dukcapil Kecamatan Cilandak, dan lima Kepala Satuan Pelayanan (KASATPEL) Dukcapil tingkat kelurahan di wilayah Kecamatan Cilandak dapat disimpulkan bahwa mengenai indikator informasi adalah mengenai media petunjuk pelaksanaan dalam implementasi kebijakan Sudin Dukcapil Jakarta Selatan mengacu pada Surat Edaran Kepala Dinas Nomor 180 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Administrasi Kependudukan. Hal tersebut mengingat Disdukcapil merupakan organisasi yang bersifat *Top Down* maka kewenang lebih besar ada pada dinas tingkat provinsi.

Selain mewawancarai pihak Sudin Dukcapil Jakarta Selatan, dalam hal ini juga dilakukan wawancara kepada pihak masyarakat. Dari segi masyarakat mengenai indikator informasi ini, mereka tidak mengetahui informasi berupa petunjuk teknis yang dimiliki oleh pemerintah daerah. Namun bagi masyarakat, mereka hanya diberikan penjelasan sekilas saat melakukan pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan saat berada di tempat pelayanan, petugas dalam memberikan layanan mengacu pada petunjuk teknis yaitu Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor 180 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Administrasi Kependudukan. Berdasarkan hasil dokumentasi, Surat Keputusan Kepala Dinas

Nomor 180 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan adalah sebagai pedoman yang ditetapkan untuk petugas pelayanan yang berada dilapangan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan secara menyeluruh pada indikator informasi yakni Sudin Dukcapil Jakarta Selatan telah memiliki acuan dalam pelaksanaan kebijakan, tetapi ini belum berjalan maksimal karena banyak masyarakat yang masih belum mengetahui mengenai hal tersebut.

d. Fasilitas

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan (Sudin Dukcapil Jakarta Selatan) yang terdiri dari Kepala Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan, Kepala Sektor Dukcapil Kecamatan Cilandak, dan lima Kepala Satuan Pelayanan (KASATPEL) Dukcapil tingkat kelurahan di wilayah Kecamatan Cilandak dapat disimpulkan bahwa mengenai indikator konsistensi adalah Sudin Dukcapil Jakarta Selatan telah memiliki fasilitas yang memadai dalam melaksanakan pelayanan. Sarana dan prasarana yang dimiliki seperti alat perekaman E-KTP yaitu, kamera, komputer dan alat scanner. Tetapi karena pelayanan masih menyatu dengan kelurahan maka ruangan dukcapil tidak terlalu besar.

Selain mewawancarai pihak Sudin Dukcapil Jakarta Selatan, dalam hal ini juga dilakukan wawancara kepada pihak masyarakat. Dari segi masyarakat mengenai indikator fasilitas ini bahwa fasilitas dalam pelayanan administrasi kependudukan sudah cukup baik dari segi sarana dan prasarana. Tetapi masyarakat mengeluhkan terkait ruangan yang tidak terlalu besar.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan saat berada dilokasi pelayanan, petugas dalam memberikan pelayanan telah

memiliki fasilitas yang memadai misalnya untuk alat perekaman E-KTP seperti komputer, kamera, alat scanner dan lainnya. Tetapi ruang pelayanan yang kecil dan ruang tunggu yang tidak memadai karena digabung dengan dengan instansi kelurahan. Berdasarkan hasil dokumentasi Untuk sarana dan prasarana melakukan perekaman E-KTP sudah baik dan dirawat secara berkala, namun untuk ruangan pelayanan dukcapil memang tidak terlalu besar.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan secara menyeluruh pada indikator fasilitas yakni dari segi fasilitas Sudin Dukcapil Jakarta Selatan sudah memiliki sarana dan prasarana yang baik dan optimal dalam memberikan pelayanan. Hanya saja karena masih menyatu dengan kelurahan dalam pelayanan, ruangan yang dimiliki masih tidak terlalu besar.

5.3 Disposisi

a. Sikap Pelaksana

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan (Sudin Dukcapil Jakarta Selatan) yang terdiri dari Kepala Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan, Kepala Sektor Dukcapil Kecamatan Cilandak, dan lima Kepala Satuan Pelayanan (KASATPEL) Dukcapil tingkat kelurahan di wilayah Kecamatan Cilandak dapat disimpulkan bahwa mengenai indikator sikap pelaksana bahwa Sudin Dukcapil Jakarta Selatan memiliki komitmen untuk menjalankan kebijakan ini dengan sebaik-baiknya.

Hal ini dibuktikan dengan terus melakukan koordinasi dan pengawasan sampai dukcapil pada tingkat kelurahan wilayah jakarta selatan untuk meminimalisir terjadinya kesalahan dan melakukan pelayanan secara baik kepada masyarakat sesuai standar yang telah ditetapkan. Utamanya untuk menyelesaikan pelayanan secara tepat waktu.

Selain mewawancarai pihak Sudin Dukcapil Jakarta Selatan, dalam hal ini juga dilakukan wawancara kepada pihak masyarakat. Dari segi masyarakat bahwa merasakan pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan memudahkan. Tetapi masyarakat belum pernah dapat sosialisasi mengenai bagaimana prosedur pelayanannya.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan saat berada ditempat pelayanan memang keterlambatan penyelesaian dokumen kependudukan terkadang masih terjadi yang disebabkan berbagai faktor salah satunya yang paling sering terjadi ialah jaringan perekaman. Berdasarkan hasil dokumentasi, dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan membuat sebuah maklumat pelayanan yang berisi kesiapan untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan secara menyeluruh pada indikator sikap pelaksana yakni Sudin Dukcapil Jakarta Selatan terus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sebagai bentuk komitmen dalam melaksanakan kebijakan tersebut. Namun terkadang ada beberapa hambatan yang terjadi dalam melakukan pelayanan seperti gangguan jaringan sehingga pelaksanaan pelayanan menjadi tidak tepat waktu. Sedangkan masyarakat meminta untuk lebih digencarkan sosialisasi prosedur pelayanannya.

b. Insentif

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan (Sudin Dukcapil Jakarta Selatan) yang terdiri dari Kepala Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan, Kepala Sektor Dukcapil Kecamatan Cilandak, dan lima Kepala Satuan

Pelayanan (KASATPEL) Dukcapil tingkat kelurahan di wilayah Kecamatan Cilandak dapat disimpulkan bahwa mengenai indikator insentif. Sudin Dukcapil Jakarta Selatan tidak memberikan stimulus bagi petugas dilapangan karena memang tidak ada perihal anggaran. Untuk memastikan petugas dilapangan bekerja dengan baik maka dibuat pengawasan yang dilakukan oleh pihak internal dukcapil. Beberapa penghargaan yang diterima oleh Sudin Dukcapil Jakarta Selatan salah satunya penghargaan yang didapat dari Kementerian Pendayagunaan Reformasi Birokrasi sebagai pelayanan publik dengan kategori baik, dijadikan motivasi untuk petugas dilapangan untuk memberikan pelayanan lebih baik.

Selain mewawancarai pihak Sudin Dukcapil Jakarta Selatan, dalam hal ini juga dilakukan wawancara kepada pihak masyarakat. Dari segi masyarakat bahwa dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan tidak dikenakan biaya apapun atau gratis.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan saat memantau pelayanan di lokasi, seluruh layanan di Dukcapil Jakarta Selatan dilakukan tanpa biaya apapun (Gratis). Berdasarkan hasil dokumentasi, Pengawasan bagi petugas yang menyelenggarakan pelayanan dilakukan oleh pihak internal dukcapil dalam hal ini dari Kementerian Dalam Negeri. Pihak Sudin Dukcapil Jakarta Selatan juga pernah menerima penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai pelayanan publik dengan kategori baik

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan secara menyeluruh pada indikator insentif yakni Sudin Dukcapil Jakarta Selatan melakukan pengawasan kepada jajarannya untuk memastikan semuanya berjalan dengan baik. Ini dibuktikan pihaknya dengan mendapatkan beberapa penghargaan yang diterima

dan menjadikan pacuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

5.3 Struktur Birokrasi

a. *Standard Operating Procedures (SOP)*

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan (Sudin Dukcapil Jakarta Selatan) yang terdiri dari Kepala Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan, Kepala Sektor Dukcapil Kecamatan Cilandak, dan lima Kepala Satuan Pelayanan (KASATPEL) Dukcapil tingkat kelurahan di wilayah Kecamatan Cilandak dapat disimpulkan bahwa mengenai SOP bahwa Sudin Dukcapil Jakarta Selatan mengacu pada Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor 180 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Administrasi Kependudukan. Tetapi karena surat keputusan tersebut dalam tahap penyempurnaan, terkadang dalam SOP juga mengacu pada Surat Edaran Kemendagri Nomor 470/13287/Dukcapil Tentang Jenis Layanan, Persyaratan dan Penjelasan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan hasil observasi melihat mekanisme pelayanan di lokasi bahwa petugas 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, pelayanan petugas dilapangan 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.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan secara menyeluruh mengenai SOP yakni Sudin Dukcapil Jakarta Selatan sudah sangat baik karena memiliki SOP yang lengkap, sehingga tata kerja dari para pelaksana sudah dapat terarah sesuai dengan teori yang dikemukakan Edwards III. SOP dilakukan agar memungkinkan pelaksana kebijakan untuk dapat melaksanakan segala kegiatannya sesuai standard yang telah ditetapkan.

b. Fragmentasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan (Sudin Dukcapil Jakarta Selatan) yang terdiri dari Kepala Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan, Kepala Sektor Dukcapil Kecamatan Cilandak, dan lima Kepala Satuan Pelayanan (KASATPEL) Dukcapil tingkat kelurahan di wilayah Kecamatan Cilandak dapat disimpulkan mengenai fragmentasi bahwa Sudin Dukcapil Jakarta Selatan memberi kewenangan Satuan Pelayanan (SATPEL) Dukcapil Kelurahan untuk menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan dalam hal ini pelayanan pembuatan E-KTP. Satuan Pelayanan Dukcapil kelurahan menyelenggarakan pelayanan dokumen kependudukan sesuai SOP, misalnya dalam pergub segala pelayanan administrasi kependudukan dapat selesai dalam kurun waktu 1X24 Jam setelah berkas dinyatakan lengkap.

Selain mewawancarai pihak Sudin Dukcapil Jakarta Selatan, dalam hal ini juga dilakukan wawancara kepada pihak masyarakat. Dari segi masyarakat menyatakan prosedur pelayanan sangat mudah. Penyelenggaraan layanan sudah cukup baik. Tetapi masyarakat tidak mendapatkan dokumen kependudukannya dalam kurun waktu yang sudah ditetapkan SOP dan tanpa mendapatkan penjelasan dari petugas.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di tempat pelayanan bahwa dalam hal ini ialah (SATPEL) Dukcapil ditingkat Kelurahan diberi kewenangan 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, dalam pergub segala pelayanan administrasi kependudukan dapat selesai dalam kurun waktu 1X24 Jam. Masih ada masyarakat tidak mendapatkan dokumen kependudukannya dalam kurun waktu yang sudah ditetapkan dan tanpa mendapatkan penjelasan dari petugas.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan secara menyeluruh mengenai fragmentasi yakni Sudin Dukcapil Jakarta Selatan sudah sangat baik dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan khususnya E-KTP kepada masyarakat berdasar SOP yang berlaku. Namun, karena masih ada hambatan yang terjadi tidak dipungkiri keterlambatan dalam proses penyelesaian layanan kerap terjadi. Meskipun hal tersebut terjadi, pihak dukcapil terus berupaya berbenah dalam memperbaiki sistem pelayanannya terutama dalam percepatan penyelesaian layanan dengan berkoordinasi pada tingkat provinsi dan pusat untuk perbaikan pelayanan administrasi kependudukan.

