## EVALUASI PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN PINDAH DATANG MELALUI WHATSAPP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG PADA MASA PANDEMI COVID-19

### **SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik



Oleh:

Ines 07011181722008

Konsentrasi Manajemen Sektor Publik

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS SRIWIJAYA TAHUN 2022

### HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

## EVALUASI PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN PINDAH DATANG MELALUI WHATSAPP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG PADA MASA PANDEMI COVID-19

### **SKRIPSI**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik

Oleh:

Ines 07011181722008

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 11 Maret 2021

**Pembimbing I** 

<u>Dr. Nurmah Semil, M.Si</u> 196712011992032002 ( thinks

**Pembimbing II** 



<u>Drs. Gatot Budiarto, MS</u> 195806091984031002

### HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

## EVALUASI PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN PINDAH DATANG MELALUI WHATSAPP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG PADA MASA PANDEMI COVID-19

### **SKRIPSI**

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji Pada tanggal 31 Maret 2022 dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

Ketua	
<u>Dr. Nurmah Semil, M.Si</u> NIP.196712011992032002	- Comme
Anggota	\(\frac{1}{2}\)
1. <u>Drs. Gatot Budiarto, MS</u> NIP.195806091984031002	<u> </u>
2. <u>Drs. Mardianto, M.Si</u> NIP.196211251989121001	my
3. <u>Dr. Katriza Imania, M.Si</u> NIP.196810221997022001	Atriza Janus

Indralaya, April 2022
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

KEBUDAYA Dekan,

Prof. Dr. Alfitri. M.Si NP: 196601221990031004

### **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

Di Mewahkan bukan berarti di muliakan
Di Sempitkan bukan berarti di hinakan
Dua kunci yang meluruskan kita adalah
Sabar dan Syukur
(Ines)

# Ucap syukur kepada mu Allah SWT Skripsi ini Ku persembahkan untuk:

- ❖ Kedua Orang Tuaku Tercinta, Papa Junaidi dan Mama Ratna
- Diriku Sendiri Ines, S. AP
- \* Kakakku dan Adikku Tercinta, Fazrin dan Revanno Alansyah
- Keluargaku Tercinta
- Sahabat Seperjuangan dan Teman-temanku
- ❖ Almamater Kebanggaanku Universitas Sriwijaya

### PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ines

NIM : 07011181722008

Tempat dan Tanggal Lahir : Palembang, 10 Agustus 1999

Program Studi/Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah

Datang Melalui Whatsapp di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Palembang Pada Masa Pandemi Covid-19

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengelolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.

2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Indralaya, Yang membuat pernyataan



Ines

NIM. 07011181722008

### **ABSTRACT**

This research is entitled "Evaluation of the service for making a moving certificate came via whatsapp at the population and civil registration office of the city of palembang during the Covid-19 pandemic". The background of this research is that there are complaints about messages from the applicant who have not been responded to by the service officer, the lack of information about new service procedures during the Covid-19 pandemic, and the applicant is still confused about the whatsapp contact issue that can be contacted for the service process. This study uses a qualitative method. This study uses the CIPP model evaluation theory according to Suttlebeam which is measured in four dimensions of service evaluation, namely context, input, process and product. Data collection techniques used are observation, interviews, documentation and literature study. From the results of the research and discussion, it was concluded that the evaluation of the service for making moving certificates came via whatsapp at the population and civil registration office of the city of Palembang during the Covid-19 pandemic on the dimensions of context, input, and product it can be said to be good although not optimal. While the process dimension has not been said to be good. The results of this study recommend that the Disdukcapil of Palembang city should be more aggressive in socializing service procedures during the Covid-19 pandemic online via whatsapp and more responsive in responding to services via whatsapp and need to reorganize online service regulations via whatsapp in terms of responding to applicant questions on whatsapp and complaints if there are applicants who still feel uncomfortable about the service.

Keywords: Service Evaluation, Population and Civil Registration Office of Palembang City, Move Come.

Advisor I Advisor II

<u>Dr. Nurmah Semil, M.SI</u>
NIP.195806091984031002

<u>Drs. Gatot Budiarto, MS</u>
NIP.196712011992032002

Indralaya, April 2022 Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya

Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos.,MPA NIP. 196911101994011001

### **ABSTRAK**

Penelitian ini berjudul "Evaluasi Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah Datang Melalui Whatsapp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang Pada Masa Pandemi Covid-19". Adapun latar belakang dari penelitian ini adalah adanya keluhan mengenai pesan dari pemohon yang tidak kunjung di respon oleh petugas layanan, kurangnya informasi mengenai prosedur pelayanan yang baru pada masa pandemi Covid-19, dan pemohon masih membingungkan persoalan kontak whatsapp yang bisa dihubungi untuk proses layanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori evaluasi model CIPP menurut Stufflebeam yang diukur dalam empat dimensi evaluasi pelayanan yaitu context, input, process, dan product. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Dari hasil penelitian dan pembahasan menghasilkan kesimpulan bahwa Evaluasi pelayanan pembuatan surat keterangan pindah datang melalui whatsapp di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota palembang pada masa pandemi Covid-19 pada dimensi context,input dan product sudah dapat dikatakan baik meskipun belum maksimal. Sedangkan pada dimensi process belum dikatakan baik. Hasil penelitian ini merekomendasikan bahwa hendaknya Disdukcapil Kota Palembang lebih gencar mensosialisasikan mengenai prosedur pelayanan pada masa pandemi Covid-19 secara *online* melalui whatsapp dan lebih tanggap dalam merespon pelayanan melalui whatsapp serta perlu mengatur kembali regulasi pelayanan secara online melalui whatsapp dalam hal merespon pertanyaan pemohon di whatsapp dan keluhan jika ada pemohon yang masih merasakan ketidaknyamanan mengenai pelayanan.

Kata Kunci: Evaluasi Pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, Pindah Datang

**Pembimbing I** 

**Pembimbing II** 

<u>Dr. Nurmah Semil, M.SI</u> NIP.195806091984031002 <u>Drs. Gatot Budiarto, MS</u> NIP.196712011992032002

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya

Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

NIP. 196911101994011001

### KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yangberjudul "Evaluasi Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah Datang Melalui Whatsapp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang Pada Masa Pandemi COVID-19". Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Strata satu (S1) di Universitas Sriwijaya.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghaturkan terima kasih bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, kepada :

- Kedua orang tuaku tercinta, ayahanda Junaidi, S.IP dan ibunda Ratna Dewi serta saudara kandungku Fazrin, S.Pd dan Revanno Alansyah yang selalu memberikan semangat, nasehat, motivasi dan selalu mendoakan yang terbaik untukku selama proses penulisan skripsi ini.
- 2. Bapak Prof. Dr. Ir.H. Anis Saggaf, MSCE selaku rektor Universitas Sriwijaya
- 3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya beserta jajarannya.
- 4. Bapak Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
- Ibu Ermanovida, S.Sos, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Jurusan Ilmu Administrasi
   Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
- 6. Ibu Nurmah Semil, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu

Politik Universitas Sriwijaya.

7. Bapak Gatot Budiarto, MS, selaku Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan

Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

8. Ibu Sylvie Agustina, S. IP., M.AP, selaku Pembimbing Akademik Fakultas Ilmu Sosial

dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

9. Seluruh staf dan pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

10. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang yang senantiasa

memberikan data-data dan sekaligus menjadi lokus penelitian skripsi.

11. Sahabat seperjuangan penulis yang selalu mendukung penulis untuk menyelesaikan

skripsi "Zanaria, Olivia Farisia, Sahabat SMP (Mutia, Intan, Fenny dan Nyimas),

Sahabat SMA (Areska, Indah sari, Khofifah, Aviesha dan Anggun) dan Ulala (Mega

Arianti, Hera Fitri Anggraini, Amalia Ulfa, Dinda Putri Damaiyona, Elsi Julianti,

Juwita Kirana, Mirna Yunika, Uswatun Hasanah, dan Yeyen Anggraini)

12. Semua pihak yang berpartisipasi dan menginspirasi dalam proses penyelesaian skripsi

ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telag

membantu dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan

menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.

Inderalaya, 31 Maret 2022

Penulis

Ines

## **DAFTAR ISI**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSIii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJIiii
MOTTO DAN PERSEMBAHANiv
PERNYATAAN ORISINALITASv
ABSTRACTvi
ABSTRAKvii
KATA PENGANTARviii
DAFTAR ISIx
DAFTAR TABELxii
DAFTAR GAMBARxiii
DAFTAR LAMPIRANxv
DAFTAR SINGKATANxvi
BAB I PENDAHULUAN1
A. Latar Belakang1
B. Rumusan Masalah14
C. Tujuan Penelitian14
<b>D.</b> Manfaat Penelitian15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA16
A. Landasan Teori16
1. Manajemen Sektor Publik16
2. Administrasi Kependudukan16
3. Teori Evaluasi17
B. Penelitian Terdahulu21
C. Kerangka Pemikiran23
BAB III METODE PENELITIAN26
A. Jenis Penelitian26
B. Definisi Konsep26
C. Fokus Penelitian
D. Jenis dan Sumber Data28
E. Informan Penelitian30
F. Teknik Pengumpulan Data30
G. Teknik Analisis Data31
H. Lokasi Penelitian33
I. Sistematika Penulisan34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN35
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian35
1. Sejarah Terbentuknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Palembang

2. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota		
Palembang	36	
3. Struktur Organisasi dan Urai	an Tuga36	
4. Pindah Datang	43	
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	44	
1. <i>Context</i> (Konteks)	45	
2. <i>Input</i> (Masukan)	51	
3. <i>Process</i> (Proses)	68	
4. <i>Product</i> (Produk)	85	
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
DAFTAR PUSTAKA		

## **DAFTAR TABEL**

Γabel	Halaman
1.	Persyaratan Surat Keterangan Pindah Datang
2.	Laporan Penduduk Pindah/Datang Ke-Kota Palembang BulanJanuari-Desember
	20205
3.	Jumlah Pegawai di Bagian Pelayanan Pendaftaran Penduduk di DISDUKCAPIL
	Kota Palembang6
4.	Prosedur Pelayanan Penerbitan Surat Pindah/Datang Melalui Whatsapp 8
5.	Penelitian Terdahulu
6.	Fokus Penelitian
7.	Jumlah Fasilitas Komputer dan Jaringan Internet atau wifi di Disdukcapil Kota
	Palembang 60

## **DAFTAR GAMBAR**

Gamba	ar H	alaman
1.	Prosedur Pelayanan Penerbitan Surat Pindah Datang	7
2.	Kontak Whatsapp Pelayanan Pindah/Datang Dinas Kependudukan dan	
	Pencatatan Sipil Kota Palembang	9
3.	Balasan Petugas Layanan Pendaftaran	9
4.	Kondisi Masyarakat Saat Menunggu Layanan	10
5.	KeluhanMasyarakat atas Pelayanan Membuat Surat KeteranganPindah	
	Datang di DISDUKCAPIL Kota Palembang	11
6.	Kondisi Pelayanan di Disdukcapil Kota Palembang Pada Masa Pandemi	
	Covid-19	12
7.	Tempat Menunggu Disdukcapil Kota Palembang	13
8.	Kerangka Pemikiran	25
9.	Kesesuaian Operasional	47
10.	. Kondisi Masyarakat Pada Saat Sebelum dan Sesudah Pandemi Covid-19	
	di Disdukcapil Kota Palembang	50
11.	. Tingkat Pendidikan Pegawai ASN dan Honor Bidang Pendaftaran Pendud	uk
	di Disdukcapil Kota Palembang	53
12.	. Jumlah Pegawai Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Disdukcapil	
	Kota Palembang	53
13.	. Persentase Jumlah Pegawai Disdukcapil Kota Palembang yang Mengikuti	
	Pelatihan Tahun 2020	54
14.	. Kompetensi yang Dimiliki Petugas	55
15.	. Masyarakat Dalam Menanyakan Terkait Prosedur Pelayanan Pindah Datar	ng
	Yang Baru di Disdukcapil Kota Palembang	58
16.	. Penampilan Fisik Gedung Disdukcapil Kota Palembang	61
17.	. Kenyamanan Ruang Tunggu	63
18.	. Penampilan Petugas Pelayanan	65
19.	. Kepastian Biaya Layanan	67
20.	. Perbandingan Jumlah Pendaftaran dan Hasil Terbit Surat Keterangan Pind	ah
	di Disdukcapil Kota Palembang	70

21.	Perbandingan Jumlah Pendaftaran dan Hasil Terbit Surat Keterangan Datang	
	di Disdukcapil Kota Palembang	70
22.	Tahap Pelaksanaan Pendaftaran Melalui Whatsapp Dalam Pembuatan Surat	
	Pindah Datang di Disdukcapil Kota Palembang	71
23.	Tahap Pelaksanaan Pengumpulan dan Pemeriksaan Berkas Surat Pindah Datang	
	di Disdukcapil Kota Palembang	74
24.	Petugas Verifikasi Pemberkasan Data Pembuatan Surat Pindah Datang di	
	Disdukcapil Kota Palembang	76
25.	Penandatanganan Surat Pindah Datang Oleh Kepala Bidang Pendaftaran	
	Pendudukan dan Kasi Pindah Datang di Disdukcapil Kota Palembang	78
26.	Pengambilan Surat Pindah Datang di Loket Pindah Datang di Disdukcapil	
	Kota Palembang	80
27.	Monitoring Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19	82
28.	Pesan Masuk Dari Masyarakat ke WA Petugas Pindah Datang	84
29.	Jumlah Surat Datang yang Diterbitkan Pada Tahun 2020	86
30.	Jumlah Surat Pindah yang Diterbitkan Pada Tahun 2020	87
31.	Jumlah Penduduk Kota Palembang yang Pindah dan Datang Berdasarkan	
	Jenis Kelamin Pada Tahun 2020	87
32.	Produk Yang Dihasilkan	88
33.	Kepastian Hukum Memiliki Surat Pindah Datang	90

### **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Pedoman Wawancara
- Lampiran 2. Dokumen Kegiatan Wawancara
- Lampiran 3. Surat Penunjukkan Pembimbing Seminar Skripsi
- Lampiran 4. Surat izin penelitian
- Lampiran 5. Surat Balasan izin penelitian
- Lampiran 6. Kartu bimbingan usulan penelitian dosen pembimbing I
- Lampiran 7. Kartu bimbingan usulan penelitian dosen pembimbing II
- Lampiran 8. Lembar revisi seminar proposal dosen pembimbing I
- Lampiran 9. Lembar revisi seminar proposal dosen pembimbing II
- Lampiran 10. SK skripsi pembimbing skripsi
- Lampiran 11. Surat perpanjangan izin penelitian
- Lampiran 12. Kartu bimbingan skripsi pembimbing I
- Lampiran 13. Kartu bimbingan skripsi pembimbing II
- Lampiran 14. Form II dosen pembimbing I
- Lampiran 15. Form II dosen pembimbing II
- Lampiran 16. Form II dosen penguji I
- Lampiran 17. Form II dosen penguji II

### **DAFTAR SINGKATAN**

Adminduk :Administrasi Kependudukan

Covid-19 :Coronavirus Disease 2019

Disdukcapil :Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Keppres :Keputusan Presiden

KK :Kartu Keluarga

KTP :Kartu Tanda Penduduk

PP :Peraturan Pemerintah

PSBB :Pembatasan Sosial Berskala Besar

WFH : Work From Home

### BAB I

### **PENDAHULUAN**

### A. Latar Belakang

Pada era globalisasi pelayanan publik sebagai salah satu perwujudan fungsi apatur negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik yang diharapkan sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayaan publik yang berdasarkan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas layanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapat pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan, maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik.

Pada awal tahun 2020 Indonesia sedang menghadapi permasalahan dengan datangnya wabah virus Covid-19 yang berasal dari kota Wuhan China. Virus *Corona* ini sangat berbahaya bagi manusia karena cepat menular bahkan bisa mematikan hanya bersentuhan tangan dengan orang yang kena virus Covid-19. Oleh karena itu pemerintah mengeluarkan berbagai macam upaya membuat kebijakan untuk mengurangi resiko penularan Virus Covid-19. Salah satu dengan berbagai pertimbangan, presiden Jokowi menetapkan peraturan tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar melalui Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dalam rangka percepatan penanganan Virus Covid-19. Selain itu aturan mengenai PSBB juga diatur dalam Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 11 Tahun 2020 tentang Penetepan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat. Peraturan Pemerintah dan Keppres tersebut ditandatangani Presiden Joko Widodo pada 31

Maret 2020. Dalam memberlakukan kebijakan PSBB ini mempunyai dampak positif dan dampak negatif. Salah satu dampak negatifnya banyak masyarakat terkena PHK dari pekerjaannya dikarenakan banyak perusahaan yang tutup karena bangkrut. Pemberlakuan Pembatasan Sosial tersebut tidak hanya berdampak pada sektor ekonomi, sosial hingga kehidupan sehari-hari tetapi juga berdampak pada aksesibilitas pelayanan publik.Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah.

Kemudian, Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 19 Tahun 2020 mengumumkan surat edaran tentang pemyesuaian sistem kerja aparatur sipil negara dalam upaya pencegahan penyebaran virus Covid-19 di instansi pemerintah. Banyak dari masyarat atau penyedia layanan menerapkan bekerja dari rumah (work at home). Penerapan work at home sebenernya tidak berlaku untuk semua penyelenggara layanan publik, karena ada beberapa daerah yang tidak memungkinkan bekerja dari rumah, seperti Disdukcapil Kota Palembang terkait dengan data registrasi elektronik seperti KTP. Namun, pembatasan mungkin diberlakukan untuk mengurangi jumlah antrian memasuki gedung atau loket layanan dan harus tetap mematuhi jarak aman yang disarankan minimal satu meter.

Disdukcapil Kota Palembang merupakan penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan yang menghasilkan bentuk dokumen yang resmi dibutuhkan oleh publik. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 Ayat 1 berbunyi:

"Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk,

pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain."

Selanjutnya dalam pasal 27 ayat 1 peraturan pemerintah No 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan UU No 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menegaskan bahwa menyelenggarakan urusan administarsi kependudukan di Kota/Kabupaten, ialah dibentuknya Disdukcapil salah satu instansi Pelaksana urusan administarsi yang diatur Peraturan Daerah.

Jenis terbitan program pendaftaran pendudukan dan pencatatan sipil adalah sebagai berikut :

- 1. Kartu Kerluaga (KK)
- 2. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- 3. Surat Keterangan Pindah Datang
- 4. Akta Kelahiran
- 5. Akta Perkawinan
- 6. Akta Kematian
- 7. Akta Pengakuan dan Pengesahan Anak
- 8. Akta Perubahan
- 9. Akta Salinan
- 10. Akta Perceraian
- 11. Kartu Izin Pendudukan Sementara (KIPEM)
- 12. Surat Bukti Pelaporan Orang Asing (SBPOA)

Disdukcapil Kota Palembang ialah salah satu penyelenggara pelayanan publik yang masih melaksanakan kegiatan publik dimasa pandemi Covid-19. Inovasi yang dikeluarkan oleh Disdukcapil Kota Palembang agar tetap memberikan pelayanan berupa kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat sekitar. Disdukcapil Kota Palembang menyediakan layanan

dengan sistem *online* dengan menggunakan teknologi berupa aplikasi Whatsapp untuk mempermudah masyarakat menerima layanan mengurus administrasi kependudukan. Berikut kutipan dari Tribunsumselwiki.com tanggal 16 mei 2020 pada hari sabtu.

"Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang menghimbau agar masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan apapun dapat dilakukan melalui via whatsapp yang langsung terhubung ke petugas layanan. Menurutnya meski pelayanan yang dilakukan secara daring atau tidak langsung,pihaknya menjamin masyarakat akan tetap bisa berkonsultasi dan berkomunikasi dengan jelas terkait apa saja keluhan dak kebutuhan yang diperlukan." (*Disdukcapil Kota Palembang Buka Layanan Online – TribunSumsel Wiki*, 2020)

Berdasarkan pernyataan Kepala Dinas tersebut pelayanan surat pindah/datang pada saat masa pandemi Covid-19 ini pada dasarnya sama saja dengan pelayanan sebelum terjadinya penyebaran Virus Corona di Kota Palembang, hanya saja pada awal pendaftaran nya saja secara *online* atau menggunakan whatsapp agar menghindari terjadinya kerumunan massa di lingkungan Disdukcapil Kota Palembang serta mengurangi penyebaran virus Covid-19. Dengan adanya whatsapp masyarakat bisa berkonsultasi terlebih dahulu sebelum datang langsung ke kantor Disdukcapil Kota palembang. Sesuai kontak whatsapp sudah tertera karena akan terhubung langsung dengan petugas layanan serta masyarakat bisa mengkonfirmasi berapa lama waktu penyelesaian untuk membuat surat keterangan pindah atau datang.

Surat keterangan pindah datang yakni surat yang dikeluarkan oleh kantor Disdukcapil Kota Palembang untuk masyarakat warga negara yang melaporkan Kepindahan dan Kedatangannya untuk masuk menjadi penduduk di suatu kota/kabupaten, serta diikuti dengan pembuatan KK dan KTP sesuai alamat domisilir yang baru. Pembuatan surat pindah/datang sekarang melalui Whattsapp yang akan terhubung langsung dengan petugas atau pegawai Disdukcapil Kota Palembang. Manfaat surat pindah/datang itu sendiri yakni sebagai bukti lapor diri kedatangan atau kepindahan bagi masyarakat atau penduduk diluar maupun didalam kabupaten/kota yang datang/pindah untuk mengurus kependudukan. Dan juga salah satu dasar

dalam proses penerbitan KK dan KTP di tempat baru, serta untuk keperluan yang lainnya seperti: menikah, pekerjaan, berobat dan sebagainya.

**Tabel 1 Persyaratan Surat Pindah/Datang** 

No	Persyaratan
1	Fotocopy Kartu Keluarga (1 Lembar)
2	Fotocopy KTP yang pindah (1 Lembar)
3	Surat Pengantar dari Kelurahan

Sumber: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, Tahun 2020

Tabel 1 persyaratan pembuatan surat pindah/datang, pemohon atau masyarakat membawa fotocopy KK (satu lembar), fotocopy KTP yang pindah (satu lembar) dan surat pengantar dari lurah, Peneliti dapatkan dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

Tabel 2 Laporan Penduduk Pindah/Datang Ke-Kota Palembang Bulan Januari-Desember 2020

	Berkas Surat Pindah/Datang	Jumlah penduduk (laki-laki dan	Jenis K	elamin
		perempuan) yang pindah/datang	L	P
Pindah keluar Kota	6424	13108	6671	6437
Palembang				
Datang ke Kota	7163	11894	5960	5934
Palembang				
Jumlah	13587	25002	12631	12371

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota palembang, Tahun 2020

Dari tabel 2 diatas Berkas surat pindah yang masuk 6.424, jumlah penduduk yang pindah 13.108 jiwa (laki-laki 6.671, perempuan 6.437) sedangkan untuk berkas surat datang yang masuk 7.163, untuk jumlah penduduk yang datang 11.894 jiwa (laki-laki 5.960, perempuan 5.934). Dapat dilihat dari tabel 1.2 bahwa pembuatan surat datang ke Kota Palembang paling banyak daripada masyarakat yang ingin membuat surat pindah keluar Kota Palembang. Di kantor Disdukcapil Kota Palembang menerapkan sistem pelayanan yang baru sejak tanggal 24 maret 2020, dimana prosedur pelayanan yang akan membuat surat

pindah/datang barubah yang semula tatap muka menjadi *online* melalui via whatsapp. Pada tahun 2019 masyarakat yang membuat surat pindah/datang sebanyak 11.105 sedangkan pada tahun 2020 sebanyak 13.587, ada kenaikan jumlah pendudukan yang membuat surat pindah/datang di Disdukcapil Kota Palembang.

Tabel 3 Jumlah Pegawai di Bagian Pelayanan Pendaftaran Penduduk di DISDUKCAPIL Kota Palembang

No	Jabatan	Jumlah
1	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	1 orang
2	KASI Pindah Datang Penduduk	1 orang
3	Staff 1 orang	
4	Operator	2 orang
5	Loket	1 orang
6	Anak Magang	1 orang
	Jumlah	7orang

Sumber: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, Tahun2020

Tabel 3 di atas merupakan jumlah pegawai yang ada di bagian pelayanan surat keterangan pindah datang dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Dari tabel dapat dilihat jumlah pegawai dibagian pelayanan pendaftaran penduduk di Disdukcapil Kota Palembang khususnya di layanan pindah/datang. Layanan pindah/datang terdiri dari satu orang kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk yang mempunyai salah satu tugas yaitu menyelenggarakan pelayanan kependudukan (pendataan dan pencatatan) pindah datang antar kabupaten dan antar negara serta penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dalam sistem administrasi kependudukan serta menerbitkan dokumen kependudukan. Satu orang kasi pindah/datang mempunyai salah satu tugas yaitu sebelum surat pindah/datang naik di tandatangani oleh kabid bidang pelayanan pendaftaran penduduk kasi pindah/datang memeriksa apakah surat tersebut ada masalah atau tidak seperti nama pemohon, alamat pemohon. Layanan pindah/datang juga mempunyai Satu orang staff, satu orang di bagian operator, dan satu orang dibagian loket dimana semua pegawai saling mempunyai kerjasama

seperti masyarakat mendaftar surat pindah/datang diloket, pihak loket akan memberi data kepeda operator untuk pemeriksaan berkas terus pihak operator akan memberikan data pemohon pembuatan surat pindah/datang ke staff. Staff akan verifikasi data dan penerbitan surat pindah datang dibawah pantauan kasi pindah datang. Tanda tangan kabid bidang pelayanan pendaftaran penduduk dan cap label Disdukcapil sebagai legalitas surat. Pengambilan surat pindah/datang di loket.

PELAYANAN PENERBITAN SURAT PINDAH / DATANG

No. Aktivitas Pendartarin Surat Pindah / Pendartarin Surat Pindah Datang di Loket Pendartarin Surat Pindah Datang di Loket Pendartarin Pendalukan Surat Pindah Datang sudah diketk

2. Venfikasi dan Pengetikan

3. Venfikasi dan Paraf

Penandatanganan Surat Pindah Datang Sudah diketk
Pendartarin Surat Pindah Datang Sur

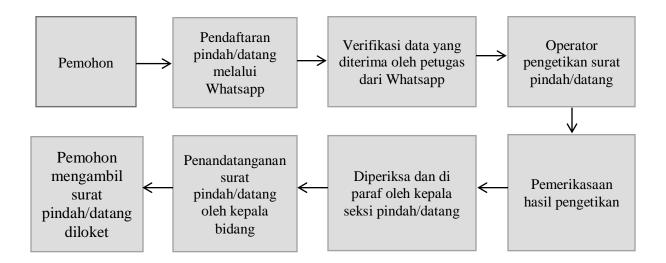
Gambar 1 Prosedur Pelayanan Penerbitan Surat Pindah/Datang

Sumber: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang

Sebelum masa pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, dalam pembuatan surat pindah datang melalui manual yaitu masyarakat datang ke kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang dengan membawa semua berkas atas persyaratan yang dibutuhkan. Lalu masyarakat ke loket pelayanan pindah datang untuk memberikan semua persyaratan atau berkas ke petugas loket. Masyarakat akan kembali dalam waktu tiga hari terhitung dari jam kerja. Dan petugas operator akan memproses atau memverifikasi data masyarakat, apabila data tidak bermasalah akan langsung diterbitkan surat dan akan ditanda tangani oleh kasi pindah datang serta di tanda tangani oleh kepala bidang

pelayanan pendaftaran penduduk. Surat yang sudah di tanda tangani akan dikembalikan ke loket untuk diberikan kepada masyarakat. Tetapi semenjak menyebarnya wabah virus COVID-19 Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil memberlakukan setiap pelayanan melalui via online.

Tabel 4 Prosedur Pelayanan Penerbitan Surat Pindah/datang Melalui Whatsapp



Prosedur pelayanan pembuatan surat pindah/datang pada masa pandemi Covid-19 melalui Whatsapp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang yaitu masyarakat atau pemohon terlebih dahulu menghubungi kontak Whatsapp pembuatan surat pindah atau datang sesuai dengan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang yaitu sebagai berikut :

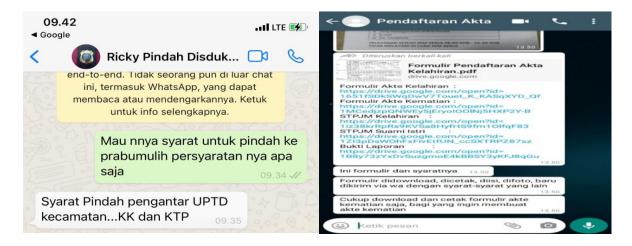




- (a) Website Informasi Kontak Layanan
- (b) Papan Informasi Kontak Layanan

Gambar 2 Kontak Whatsapp Pelayanan Pindah/Datang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang

Masyarakat atau pemohon menghubungi salah satu kontak Whatsapp pendaftaran pindah/datang, masyarakat akan menerima balasan dari petugas layanan untuk melengkapi berkas-berkas persyaratan berikut :



- (a) Balasan Petugas Pindah/Datang
- (b) Balasan Petugas Akta kematian

### Gambar 3 Balasan Petugas Layanan Pendaftaran

Dilihat dari gambar bahwa pelayanan surat pindah/datang petugas membalas Whatsapp dari masyarakat masih manual sedangkan pelayanan akta kematian membalas masyarakat secara otomatis. Setelah pemohon menghubung petugas dengan salah satu kontak whatsapp

yang sudah tertera untuk pendaftaran membuat surat pindah/datang, petugas layanan akan membalas pesan dari pemohon terkait syarat pemberkasan atau hal lainnya yang berkaitan dengan syarat pemberkasan agar cepat diproses. Berkas persyarat yang sudah diterima petugas akan diproses jika data yang diberi pemohon sudah lengkap dan apabila belum lengkap akan tidak valid sehingga petugas akan menghubung pemohon untuk memenuhi kelengkapan berkas dulu baru bisa diproses. Berkas di proses kurang lebih tiga hari kerja bisa sampai sepuluh hari kerja dikarenakan masa pandemi Covid-19, pemohon yang sudah mendaftar kurang lebih tiga hari kerja dapat langsung menghubungi kontak whatsapp petugas terkait pengambilan surat pindah/datang.



Gambar 4 Kondisi Masyarakat Saat Menunggu Layanan

( ruang tunggu pindah datang)

Surat keterangan pindah/datang yang sudah selesai dibuat petugas akan diambil langsung oleh si pemohon di Kantor Disdukcapil Kota Palembang dan untuk biaya pembuatan surat pindah/datang gratis tanpa biaya sesuai UU RI No 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan. Berubahnya prosedur layanan yang baru dan juga meningkatnya pembuatan surat pindah/datang di Disdukcapil Kota Palembang pada masa pandemi Covid-19 maka sudah kewajiban dari pihak Disdukcapil Kota Palembang yang merupakan penyedia layanan

untuk memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik kepada seluruh masyarakat Kota Palembang.

Gambar 5 Keluhan Masyarakat Atas Pelayanan Membuat Surat Pindah/Datang Di DISDUKCAPIL Kota Palembang



Sumber: Website Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang

Namun pada kenyataannya pelaksanaan pelayanan pembuatan surat pindah/datang pada masa pandemi Covid-19 di Disdukcapil Kota Palembang manimbulkan permasalahan baru bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang dimana masih ditemukannya keluhan-keluhan masyarakat yang berkaitan dengan pesan masyarakat yang tak kunjung di respon oleh petugas pendaftaran pindah/datang sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lambat dan menimbulkan kebingungan bagi masyarakat atau pemohon. Pemohon masih ada yang bingung perihal persoalan kontak whatsapp yang bisa dihubungi untuk pendaftaran atau menanyakan perihal persyaratan berkas maupun hal lainnya sehingga seringkali pemohon atau masyarakat salah menghubungi petugas yang seharusnya pemohon hubungi, serta masih ada pemohon kurang paham informasi tentang perubahan prosedur yang baru atau ketidakjelasan terkait informasi mengenai sistem pelayanan yang baru serta masih adanya alur pelayanan yang berbelit-belit dalam pembuatan surat pindah/datang karena masyarakat masih banyak yang tidak mengetahui sistem prosedur yang baru. Sehingga banyak pemohon yang datang langsung di kantor Disdukcapil Kota Palembang dan berkerumunan dilingkungan Disdukcapil Kota Palembang untuk mendapatkan informasi serta pelayanan.

Sedangkan berdasarkan kutipan Tribunsumselwiki.com tanggal 16 mei 2020 pada hari sabtu vaitu:

"Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang mengatakan bahwa layanan online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang sudah dibuka sejak bulan Maret lalu. Mengenai prosedur pelayanan secara online ini sosialisasi kita lewat orang kecamatan dan orang kelurahan sebagai petugas registernya yang menangani urusan kependudukan, pindah datang dan sebagainya, memang kita sosialisasinya lewat aparat saja jadi biar mereka yang memberitahu kepada masyarakat sekalian ketika ada masyarakat yang akan membuat dokumen kependudukan dan pencatatan sipil tersebut, karena orang kecamatan dan kelurahan itu lebih dekat dengan masyarakat daripada dengan kita orang Disdukcapil." (Disdukcapil Kota Palembang Buka Layanan Online - TribunSumsel Wiki, 2020)

Berdasarkan kutipan tersebut dapat diketahui bahwa memang Disdukcapil Kota Palembang tidak melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat perihal mengenai perubahan sistem pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota palembang, pihaknya hanya memberitahukan atau mensosialisasikan perubahan layanan kepada petugas kelurahan dan kecamatan saja serta petugas bagian loket di Disdukcapil Kota Palembang, jadi wajar informasi tentang perubahan prosedur pelayanan yang baru ini belum seluruhnya diketahui oleh masyarakat.





Gambar 6 kondisi Pelayanan di Disdukcapil Kota Palembang Pada Masa Pandemi Covid-19

Selain Masalah mengenai prosedur yang baru yakni secara online ada juga permasalahan mengenai sarana dan prasarana yang disediakan oleh Disdukcapil Kota Palembang pada saat masa pandemi Covid-19. Dimana pemohon yang datang langsung di Kantor masih ada yang mengeluhkan tentang sarana dan prasarana yang ada, pada dasarnya Disdukcapil sudah memberikan atau menyediakan tempat tunggu yang nyaman dan berjarak agar terhindah dari virus corona namun tempat menunggu tersebut berada di dalam gedung atau kantor Disdukcapil Kota Palembang. Penyebaran virus corona yang menyebar dengan cepat ini terdapat perubahan yang dilakukan Disdukcapil Kota Palembang terkait masyarakat dilarang masuk ke gedung kantor yang tidak memiliki keperluan yang penting seperti pengambilan surat pindah/datang di loket yang ada didalam gedung Disdukcapil Kota Palembang. Sebelum pemohon atau masyarakat mengambil surat di dalam loket wajib menunggu diluar gedung pada masa pandemi Covid-19 ini. Disdukcapil Kota palembang sudah menyediakan kursi jaga jarak diluar gedung tapi tidak banyak sehingga masyarakat masih merasakan ketidaknyamanan.





Gambar 7 Tempat Menunggu Disdukcapil Kota Palembang

Dengan demikian, pelaksanaan pembuatan surat pindah/datang pada masa pandemi Covid-19 telah dilaksanakan secara *online* tapi masih ada ditemukannya keluhan dari masyarakat terkait perihal pelayanan yang lamban, masih adanya alur atau prosedur yang berbelit-belit sehingga masih banyak masyarakat datang ke kantor Disdukcapil Kota Palembang serta ketidakjelasan informasi terkait sistem pelayanan yang baru ketika membuat surat pindah/datang. Sistem pelayanan yang berubah menjadi *online* melalui via whatsapp ini seharusnya dapat mencegah terhindarnya berkerumunan dilingkungan Disdukcapil Kota Palembang dan memberikan pelayanan yang efektif nyatanya menimbulkan masalah baru bagi Disdukcapil Kota Palembang.

Berdasarkan beberapa alasan yang melatarbelakangi masalah tersebut maka diperlukan penelitian lebih lanjut dengan judul "Evaluasi Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah Datang Melalui Whattsapp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang Pada Masa Pandemi COVID-19" sehingga dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efesien kepada masyarakat dan memberikan kepuasan kepada masyarakat atas pelayanan yang diberikan.

#### B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah "Bagaimana PelayananPembuatan Surat Keterangan Pindah Datang Melalui Whatsapp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang Pada Masa Pandemi COVID-19?"

### C. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan permasalahan diatas, maka penelitian ini memiliki tujuan yakni "Untuk mengetahui dan menganalisa pelayananpembuatan surat keterangan pindah datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang pada masa pandemi COVID-19."

### D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

### 1. Secara Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam melengkapi dan mengembangkan Ilmu Administrasi Publik dalam rangka peningkatan pelayanan publik berbasis *online*, khususnya tentang pelayanan pembuatan surat keterangan pindah datang pada masa pandemi COVID-19 (Secara *Online* melalui Whatsapp).

### 2. Secara Praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat menjelaskan secara rinci mengenai pelayanan pembuatan surat keterangan pindah datang di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang pada masa pandemi COVID-19.
- b. Bagi akademis, penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan, informasi dan pengetahuan, khususnya berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan pembuatan surat keterangan pindah datang pada masa COVID-19.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2013. Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Badrudin. 2013. Dasar-dasar Manajemen. Bandung: Alfabeta.
- Bidang Pendaftaran Penduduk. 2020. *Laporan Penduduk Pindah/ Datang Ke Kota Palembang Tahun 2020*. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.
- Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. 2020. SOP (Standar Operasional Prosedur) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.
- Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. *Ulasan Masyarakat Mengenai Pelayanan Disdukcapil Kota Palembang*. https://disdukcapil.palembang.go.id/. (online) Diakses pada tanggal 10 Januari 2021 pukul 22:15 WIB.
- Disdukcapil Kota Palembang Buka Layanan Online TribunSumsel Wiki. (2020).

  Tribunsumselwiki.Com.
  - https://tribunsumselwiki.tribunnews.com/2020/05/16/disdukcapil-kota-palembang-buka-layanan-online. (online). Diakses pada tanggal 13 September 2021 pukul 15:24 WIB.
- Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya. 2020. *Buku Pedoman Penulisan Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Publik*. Indralaya.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: ALFABETA.
- . 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- . 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: ALFABETA
- Tayibnapis, Farida Yusuf. 2000. Evaluasi Program. Jakarta: Aneka Cipta.
- . 2008. Evaluasi Program dan Instrumen Evaluasi Untuk Program Pendidikan dan Penelitian.

  Jakarta: Rineka Cipta.